

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

УДК: 303.424(571.122)::[369.8]

Рег. № \_\_\_\_\_

СОГЛАСОВАНО

Начальник управления социальной защиты  
населения Липецкой области

\_\_\_\_\_ О.Н. Белоглазова

«\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2020 г.

М.П.

УТВЕРЖДАЮ

Директор ООО «ГЭПИЦентр-1»

\_\_\_\_\_ И.Б. Соловейкина

«\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2020 г.

М.П.

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ

по итогам оказания услуг по сбору и обобщению информации  
в рамках проведения независимой оценки качества условий оказания услуг  
организаций социального обслуживания населения Липецкой области

государственный контракт от «13» октября 2020 года №0146200001920000026-20

(итоговый)

Руководитель

\_\_\_\_\_

В.В. Гартман

Липецк 2020

## СПИСОК ИСПОЛНИТЕЛЕЙ

Руководитель	_____	В.В. Гартман (введение, раздел 8, заключение)
	подпись, дата	
Исполнители:		
Руководитель отдела проектов	_____	И.И. Терехова (разделы 1-2, 3, 5, 6)
	подпись, дата	
Специалист-социолог	_____	О.А. Важинский (раздел 4)
	подпись, дата	
Специалист-социолог	_____	Ж.С. Ткаченко (раздел 7)
	подпись, дата	
Нормоконтроль	_____	Т.И. Гунина
	подпись, дата	

## РЕФЕРАТ

Отчет 108 стр., 1 кн., 23 табл., 4 рис., 5 источн.

### ЛИПЕЦКАЯ ОБЛАСТЬ, НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА, ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ, СОЦИАЛЬНАЯ СФЕРА

Объектом исследования являлись 21 организация социального обслуживания Липецкой области, подлежащих независимой оценке качества в 2020 году, а также граждане, являющиеся получателями социальных услуг в этих организациях.

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

В ходе исследования осуществлен сбор и анализ открытых данных о работе 21 организации социального обслуживания. Определен уровень удовлетворенности получателей услуг открытостью и доступностью информации об организациях, комфортностью условий предоставления услуг, их доступностью для инвалидов, получена оценка доброжелательности, вежливости работников организаций и уровня удовлетворенности условиями оказания услуг в целом.

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

## СОДЕРЖАНИЕ

НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ .....	5 стр.
ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ .....	6 стр.
ПЕРЕЧЕНЬ СОКРАЩЕНИЙ И ОБОЗНАЧЕНИЙ .....	7 стр.
ВВЕДЕНИЕ .....	9 стр.
1 Содержание работ по сбору и анализу информации .....	12 стр.
2 Численность выборочной совокупности (единиц наблюдения) .....	14 стр.
3 Порядок расчета значений показателей оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания .....	16 стр.
4 Результаты независимой оценки качества в 2019 году .....	31 стр.
4.1 Открытость и доступность информации об организациях социального обслуживания .....	31 стр.
4.2 Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг .....	48 стр.
4.3 Доступность услуг для инвалидов .....	60 стр.
4.4 Доброжелательность, вежливость работников организаций .....	68 стр.
4.5 Удовлетворенность условиями оказания услуг .....	75 стр.
5 Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания .....	81 стр.
6 Основные недостатки в работе организаций социального обслуживания, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг.....	89 стр.
7 Выводы и предложения по совершенствованию деятельности сферы социального обслуживания .....	106 стр.
ЗАКЛЮЧЕНИЕ .....	107 стр.
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ .....	108 стр.

## НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

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

## ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

В настоящем отчете применяют следующие термины с соответствующими определениями:

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

## ПЕРЕЧЕНЬ СОКРАЩЕНИЙ И ОБОЗНАЧЕНИЙ

В настоящем отчете применяют следующие сокращения и обозначения:

*г.* – год

*ГЭПИЦентр-1* – Центр гуманитарных, социально-экономических и политических исследований – 1

*др.* – другое

*НОК* – независимая оценка качества

*ОВ* – ограниченные возможности

*РФ* – Российская Федерация

*см.* – смотри

*табл.* – таблица

*НПА* – нормативные правовые акты

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

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

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

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

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

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

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

*П 2.1* – обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг

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

*П 2.3* – доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг

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

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

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

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

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

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

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

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

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



## ВВЕДЕНИЕ

В соответствии с государственным контрактом от «13» октября 2020 года №0146200001920000026-20 по заказу управления социальной защиты населения Липецкой области в октябре-ноябре 2020 г. ООО «ГЭПИЦентр-1» провело сбор и обобщение информации в рамках проведения независимой оценки качества условий оказания социальных услуг организациями социального обслуживания в 2020 году.

### *Описание проблемной ситуации и постановка проблемы исследования*

Повышение эффективности экономики выдвигает требования к условиям воспроизводства и капитализации главного достояния страны – человека. Ключевым фактором устойчивого развития регионов и страны в целом становится не увеличение общественного богатства как такового, а возрастание в его структуре доли человеческого капитала и его качества. Важным элементом с позиций максимально эффективного воспроизводства и капитализации человеческого капитала должно стать обеспечение населения производством услуг социальной сферы не только в необходимом для социально ориентированной экономики объеме, но и с соответствующим качеством. Осуществление государством активной социальной политики обуславливает необходимость совершенствования системы управления этими услугами на основе достоверной оценки их качества.

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

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

Таким образом, обоснованность и необходимость получения информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания

населения, а также поддержания обратной связи с получателями социальных услуг региона для определения уровня удовлетворенности качеством этих услуг подтверждает актуальность настоящего социологического исследования. Объективная потребность в независимой оценке эффективности деятельности организаций социального обслуживания, а также качества условий предоставляемых ими услуг обусловили общую проблему данного эмпирического исследования.

#### *Цель и задачи исследования*

Целями настоящего исследования являлись:

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

Для достижения поставленных целей решению подлежали следующие исследовательские задачи:

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

#### *Объект и предмет исследования*

Объектом исследования являлись:

- 21 организаций социального обслуживания Липецкой области, подлежащих независимой оценке качества в 2020 году (подробнее см. табл. 2);
- граждане, являющиеся получателями социальных услуг в указанных организациях социального обслуживания.

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

#### *Описание методов сбора первичной информации*

1) В качестве основного метода выявления мнения получателей услуг применялся их опрос, который был осуществлен в следующих формах:

- *анкетирование получателей услуг* - письменная форма опроса, при которой респондент самостоятельно работает с бланком анкеты, включая онлайн опрос по анкете, размещенной в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

2) В качестве основных методов сбора открытой информации о деятельности организаций социального обслуживания были применены:

- *метод наблюдения* - сбор информации о деятельности организаций, размещенной на общедоступных информационных ресурсах (на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях ([www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru)), на официальном сайте Управления социальной защиты Липецкой области, на сайтах и информационных стендах организаций социального обслуживания);

- *контент-анализ* официальных сайтов организаций социального обслуживания на предмет наличия или отсутствия материалов/ единиц информации в соответствии с требованиями нормативных правовых актов к содержанию общедоступных информационных ресурсов таких организаций.

Указанные выше методы относятся к разряду «количественных» методик сбора первичных данных; анализ полученных с их помощью данных сводится к регистрации сложившейся фиксированной ситуации и подтверждению статистической значимости показателей.

При проведении сбора первичной информации интервьюеры/ наблюдатели следовали определенным правилам ведения опроса и наблюдений. Обязательными требованиями в данном исследовании являются:

- соответствие респондентов и объектов оценки критериям их отбора;
- соответствие процедур сбора первичных данных и заполнения бланков инструментария требованиям инструкций;
- исполнение норм Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных».

## 1 Содержание работ по сбору и анализу информации

Исследование в рамках проведения независимой оценки качества условий оказания социальных услуг организациями социального обслуживания Липецкой области в 2020 году включало в себя следующие работы по сбору и обобщению информации.

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

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

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

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

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

Осуществлено выявление:

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

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

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

**Таблица – 1 Перечень организаций, в отношении которых проводится независимая оценка**

№	Организация социального обслуживания
<i><b>Учреждения общего типа</b></i>	
1	ОГБУ «Введенский геронтологический центр»
2	ОГБУ «Елецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов»
3	ОГБУ «Липецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов общего типа»
4	ОГБУ «Центр реабилитации инвалидов и пожилых людей «Сосновый бор»
5	ОГБУ «Верхне-Матренский дом-интернат малой вместимости для граждан пожилого возраста и инвалидов»»
<i><b>Учреждения психоневрологического типа</b></i>	
6	ОГБУ «Александровский психоневрологический интернат»
7	ОГБУ «Демкинский психоневрологический интернат»
8	ОГБУ «Елецкий психоневрологический интернат»
9	ОБУ «Ламской психоневрологический интернат»
10	ОГБУ «Задонский психоневрологический интернат»
11	ОГБУ «Трубачинский психоневрологический интернат»
12	ОБУ «Турчановский психоневрологический интернат»
13	ОГБУ «Реабилитационный центр «Седьмой лепесток»
<i><b>Учреждения социальной поддержки семьи, материнства и детства</b></i>	
14	ОКУ «Задонский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Надежда»
15	ОКУ «Кризисный центр помощи женщинам и детям»
16	ОКУ «Данковский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Гармония»
17	ОГБУ «Реабилитационно-оздоровительный центр «Лесная сказка»
18	ОКУ «Елецкий социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Ковчег»
19	ОКУ «Воловский центр социальной помощи семье и детям «Исток»
20	ОКУ «Краснинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Очаг»
21	ОКУ «Долгоруковский центр социальной помощи семье и детям «Доверие»

## 2 Численность выборочной совокупности (единиц наблюдения)

Численность единиц наблюдения настоящего эмпирического исследования определена Заказчиком и составила 21 организаций социального обслуживания населения региона.

Объем выборочной совокупности респондентов (численность получателей услуг, подлежащих опросу) для выявления мнений граждан сформирован для каждой организации социального обслуживания Государственным Заказчиком и составляет 40 % от общей численности получателей услуг в организации на момент проведения независимой оценки, но не менее 10 человек. Объем выборочной совокупности в зависимости от эпидемиологической обстановки может быть снижен при соответствующем обосновании выборки оператором.

Распределение фактической выборки в разрезе организаций социального обслуживания в табл. 2.

Таблица – 2 **Распределение генеральной и выборочной совокупностей респондентов в разрезе организаций социального обеспечения населения, в абс. значении, ед.**

№	Организация социального обслуживания	Количество получателей социальных услуг за 2019 год	Выборочная совокупность респондентов, чел.	Фактическая выборочная совокупность, чел.
<i>Учреждения общего типа</i>				
1	ОГБУ «Введенский геронтологический центр»	150	50	66
2	ОГБУ «Елецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов»	362	42	112
3	ОГБУ «Липецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов общего типа»	225	85	105
4	ОГБУ «Центр реабилитации инвалидов и пожилых людей «Сосновый бор»	72	30	38
5	ОГБУ «Верхне-Матренский дом-интернат малой вместимости для граждан пожилого возраста и инвалидов»	61	9	12
<i>Учреждения психоневрологического типа</i>				
6	ОГБУ «Александровский психоневрологический интернат»	150	18	45
7	ОГБУ «Демкинский психоневрологический интернат»	150	15	19
8	ОГБУ «Елецкий психоневрологический интернат»	128	19	19
9	ОБУ «Ламской психоневрологический интернат»	31	10	10
10	ОГБУ «Задонский психоневрологический интернат»	600	110	111
11	ОГБУ «Трубетчинский психоневрологический интернат»	255	64	65
12	ОБУ «Турчановский психоневрологический интернат»	31	10	10
13	ОГБУ «Реабилитационный центр «Седьмой лепесток»	108	26	38
<i>Учреждения социальной поддержки семьи, материнства и детства</i>				
14	ОКУ «Задонский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Надежда»	62	13	16
15	ОКУ «Кризисный центр помощи женщинам и детям»	68	10	19

16	ОКУ «Данковский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Гармония»	26	11	17
17	ОГБУ «Реабилитационно-оздоровительный центр «Лесная сказка»	660	39	39
18	ОКУ «Елецкий социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Ковчег»	45	10	20
19	ОКУ «Воловский центр социальной помощи семье и детям «Исток»	75	15	23
20	ОКУ «Краснинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Очаг»	37	12	14
21	ОКУ «Долгоруковский центр социальной помощи семье и детям «Доверие»	70	9	28
	Всего	3366	607	826

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

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



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

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

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

**Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации**

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Макси-мальное значение показателей
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации социальной сферы; - на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» (далее - официальных сайтов организаций социальной сферы) ( <b>П<sub>инф</sub></b> )	0,3	1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	- отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы	0 баллов	100 баллов  Для расчета формула (1.1)
- объем информации ( <i>количество материалов/единиц информации</i> ), размещенной на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами ( <b>И<sub>стенд</sub></b> )				1-100 баллов		
1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами			- отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы на ее официальном сайте	0 баллов		
			- объем информации ( <i>количество материалов/единиц информации</i> ), размещенной на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами ( <b>И<sub>сайт</sub></b> )	1-100 баллов		

$$P_{инф} = \frac{1}{2} \times \left( \frac{I_{стенд}}{I_{норм-стенд}} + \frac{I_{сайт}}{I_{норм-сайт}} \right) \times 100, \quad (1.1)$$

где

**I<sub>стенд</sub>** – объем информации (*количество материалов/единиц информации*), размещенной на информационных стендах в помещении организации;

**I<sub>сайт</sub>** – объем информации (*количество материалов/единиц информации*), размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» (далее – официальный сайт организации);

**I<sub>норм</sub>** – объем информации (*количество материалов/единиц информации*), размещение которой установлено нормативными правовыми актами, в случае, если требования к объему информации на стенде и сайте организации социальной сферы совпадают (в сфере социального обслуживания);

**I<sub>норм-стенд</sub>** – объем информации (*количество материалов/единиц информации*), размещение которой на стенде в помещении организации социальной сферы установлено нормативными правовыми актами;

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

Объем информации в соответствии с нормативными правовыми актами\*:

нормативное количество информации на стенде - 17 единиц информации\*\*

нормативное количество информации на сайте - 19 единиц информации\*\*

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

\*\* При отсутствии в организации отдельных элементов (лицензируемых видов деятельности, структурных подразделений, общежитий, интернатов, платных услуг и пр.) размещение соответствующей

информации для данной организации не требуется, и нормативное количество материалов/единиц информации ( $I_{\text{норм}}$ ) уменьшается на соответствующее количество единиц.						
№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Макси-мальное значение показателей
1.2.	Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: - абонентского номера телефона; - адреса электронной почты; - электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.); - раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) ( $P_{\text{дист}}$ )	0,3	1.2.1. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: 1) абонентского номера телефона; 2) адрес электронной почты; 3) электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных); -4) раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; -5) технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее); 6) иного дистанционного способа взаимодействия.	- отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия	0 баллов	100 баллов  Для расчета формула (1.2)
				- количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно) ( $C_{\text{дист}}$ )	по 30 баллов за каждый способ ( $T_{\text{дист}}$ )	
				- в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия	100 баллов	
$P_{\text{дист}} = T_{\text{дист}} \times C_{\text{дист}} \quad (1.2)$						
<p>где  <math>T_{\text{дист}}</math> – количество баллов за каждый дистанционный способ взаимодействия с получателями услуг (по 30 баллов за каждый способ);  <math>C_{\text{дист}}</math> – количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы.  При наличии и функционировании более трех дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг показатель оценки качества принимает значение 100 баллов.</p>						
№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Макси-мальное значение показателей в баллах
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы	0,4	1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ( $Y_{\text{стенд}}$ )	0-100 баллов	100 баллов  Для расчета формула (1.3)
			1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о	число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о	0-100 баллов	

в сети «Интернет» ( $\Pi^{откр}_{уд}$ ) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг ( $\mathbf{Ч}_{общ}$ )).		деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»	организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ( $\mathbf{Y}_{сайт}$ )		
$\Pi^{откр}_{уд} = \left( \frac{Y_{стенд} + Y_{сайт}}{2 \times \mathbf{Ч}_{общ}} \right) \times 100, \quad (1.3)$ <p>В случае, если количество опрошенных граждан, ответивших на вопрос об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на стендах и на сайте различается, расчет производится по формуле:</p> $\Pi^{откр}_{уд} = \frac{1}{2} \times \left( \frac{Y_{стенд}}{\mathbf{Ч}_{общ-стенд}} + \frac{Y_{сайт}}{\mathbf{Ч}_{общ-сайт}} \right) \times 100, \quad (1.3)$ <p>где:  <math>Y_{стенд}</math> - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы;  <math>Y_{сайт}</math> - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации;  <math>\mathbf{Ч}_{общ}</math> - общее число опрошенных получателей услуг;  <math>\mathbf{Ч}_{общ-стенд}</math> - число опрошенных граждан, ответивших на вопрос об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах;  <math>\mathbf{Ч}_{общ-сайт}</math> - число опрошенных граждан, ответивших на вопрос об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте.</p>					
<b>Итого по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» (<math>\mathbf{K}^1</math>)</b>		$\mathbf{K}^1 = (0,3 \times \Pi_{инф} + 0,3 \times \Pi_{дист} + 0,4 \times \Pi^{откр}_{уд})$ Рассчитывается с учетом значимость каждого показателя, характеризующего данный критерий			100 баллов

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

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
2.1.	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества) ( $P_{\text{комф.усл}}$ )	0,3	2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например: 1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью; 2) наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы; 3) наличие и доступность питьевой воды; 4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; 5) санитарное состояние помещений организации социальной сферы; 6) транспортная доступность (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки); 7) доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы); 8) иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным нормативным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти	- отсутствуют комфортные условия	0 баллов	100 баллов  Для расчета формула (2.1)
				- количество комфортных условий для предоставления услуг (от одного до четырех включительно) ( $C_{\text{комф.}}$ )	по 20 баллов за каждое условие ( $T_{\text{комф}}$ )	
				- наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг	100 баллов	
$P_{\text{комф.усл}} = T_{\text{комф}} \times C_{\text{комф.}}$ (2.1)						
где: $T_{\text{комф}}$ – количество баллов за каждое комфортное условие предоставления услуг (по 20 баллов за каждое комфортное условие) $C_{\text{комф}}$ – количество комфортных условий предоставления услуг. При наличии пяти и более комфортных условий предоставления услуг показатель оценки качества ( $P_{\text{комф.усл}}$ ) принимает значение 100 баллов						
2.2.	Время ожидания предоставления услуги. ( $P_{\text{ожид}}$ )	0,4	2.2.1. Среднее время ожидания предоставления услуги ( $C_{\text{ожид}}$ )	- превышает установленный срок ожидания	0 баллов	100 баллов  Для расчета формула (2.2)
				- равен установленному сроку ожидания	10 баллов	
				- меньше установленного срока ожидания на 1 день (на 1 час)	20 баллов	
				- меньше установленного срока ожидания на 2 дня (на 2 часа)	40 баллов	

				- меньше установленного срока ожидания на 3 дня (на 3 часа)	60 баллов	
				- меньше установленного срока ожидания не менее, чем на ½ срока	100 баллов	
			2.2.2. Своевременность предоставления услуги (в соответствии с записью на прием к специалисту организации социальной сферы (консультацию), датой госпитализации (диагностического исследования), графиком прихода социального работника на дом и пр.) ( $C_{\text{своевр}}$ )	число получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно ( $Y^{\text{своевр}}$ ), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ( $Ч_{\text{общ}}$ )	0-100 баллов	
<p>Показатель «Время ожидания предоставления услуги» рассчитывается на основе значения параметра 2.2.2 Своевременность предоставления услуги (в соответствии с записью на прием к специалисту организации социальной сферы (консультацию), датой госпитализации (диагностического исследования), графиком прихода социального работника на дом и пр.) (<math>C_{\text{своевр}}</math>) и рассчитывается по формуле (2.2co)</p> $P^{\text{сжид}} = C_{\text{своевр}} = \frac{Y^{\text{своевр}}}{Ч_{\text{общ}}} \times 100 \quad (2.2co)$ <p>где  <math>Y^{\text{своевр}}</math> - число получателей услуг, которым услуга предоставлена своевременно;  <math>Ч_{\text{общ}}</math> - общее число опрошенных получателей услуг</p>						
№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей в баллах
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) ( $П^{\text{комф}_{\text{уд}}}$ )	0,3	2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы ( $Y^{\text{комф}}$ ), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос ( $Ч_{\text{общ}}$ )	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (2.3)
$P^{\text{комф}_{\text{уд}}} = \frac{Y^{\text{комф}}}{Ч_{\text{общ}}} \times 100, \quad (2.3)$ <p>где  <math>Y^{\text{комф}}</math> - число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы;  <math>Ч_{\text{общ}}</math> - общее число опрошенных получателей услуг.</p>						
<b>Итого по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» (<math>K^2</math>)</b>			$K^2 = (0,3 \times П^{\text{комф}_{\text{уд}}} + 0,4 \times П^{\text{ожид}} + 0,3 \times П^{\text{комф}_{\text{уд}}})$			100 баллов

### Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов

№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
3.1	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов: - оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы. ( $\Pi^{орг}_{дост}$ )	0,3	3.1.1. Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории: 1) оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); 2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; 3) адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; 4) сменных кресел-колясок; 5) специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы.	- отсутствуют условия доступности для инвалидов	0 баллов	100 баллов  Для расчета формула (3.1) Единого порядка
				- количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех) ( $C^{орг}_{дост}$ )	по 20 баллов за каждое условие ( $T^{орг}_{дост}$ )	
				- наличие пяти и более условий доступности для инвалидов	100 баллов	
$\Pi^{орг}_{дост} = T^{орг}_{дост} \times C^{орг}_{дост}$ (3.1)						
где: $T^{орг}_{дост}$ – количество баллов за каждое условие доступности организации для инвалидов (по 20 баллов за каждое условие); $C^{орг}_{дост}$ – количество условий доступности организации для инвалидов. При наличии пяти и более условий доступности услуг для инвалидов показатель оценки качества ( $\Pi^{орг}_{дост}$ ) принимает значение 100 баллов						
3.2	Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	0,4	3.2.1. Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: 1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; 2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; 3) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); 4) наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для	- отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими	0 баллов	100 баллов  Для расчета формула (3.2) Единого порядка
				- количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех) ( $C^{услуг}_{дост}$ )	по 20 баллов за каждое условие ( $T^{услуг}_{дост}$ )	
				- наличие пяти и более условий доступности	100 баллов	

	- наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. ( $\Pi^{услуг}_{дост}$ )		инвалидов по зрению; 5) помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; 6) наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.			
$\Pi^{услуг}_{дост} = T^{услуг}_{дост} \times C^{услуг}_{дост} \quad (3.2)$						
<p>где:  <math>T^{услуг}_{дост}</math> – количество баллов за каждое условие доступности, позволяющее инвалидам получать услуги наравне с другими (по 20 баллов за каждое условие);  <math>C^{услуг}_{дост}</math> – количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.  При наличии пяти и более условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, показатель оценки качества (<math>\Pi^{услуг}_{дост}</math>) принимает значение 100 баллов</p>						
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов). ( $\Pi^{дост}_{уд}$ )	0,3	3.3.1. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов ( $У^{дост}$ ), по отношению к числу опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ( $Ч_{инв}$ )	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (3.3)
$\Pi^{дост}_{уд} = \left( \frac{У^{дост}}{Ч_{инв}} \right) \times 100, \quad (3.3)$						
<p>где:  <math>У^{дост}</math> - число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для-инвалидов;  <math>Ч_{инв}</math> - число опрошенных получателей услуг-инвалидов.</p>						
<b>Итого по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» (<math>K^3</math>)</b>		1,0	$K^3 = (0,3 \times \Pi^{орг}_{дост} + 0,4 \times \Pi^{услуг}_{дост} + 0,3 \times \Pi^{дост}_{уд})$			100 баллов



## Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организаций

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) ( $\Pi^{\text{перв.конт}}_{\text{уд}}$ )	0,4	4.1.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, приемного отделения, регистратуры, кассы и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги ( $У^{\text{перв.конт}}$ ), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ( $Ч_{\text{общ}}$ )	0-100 баллов	100 баллов  Для расчета формула (4.1)
$\Pi^{\text{перв.конт}}_{\text{уд}} = \left( \frac{У^{\text{перв.конт}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (4.1)$						
<p>где  <math>У^{\text{перв.конт}}</math> - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги;  <math>Ч_{\text{общ}}</math> - общее число опрошенных получателей услуг.</p>						
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). ( $\Pi^{\text{оказ.услуг}}_{\text{уд}}$ )	0,4	4.2.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники) при обращении в организацию социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги ( $У^{\text{оказ.услуг}}$ ), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ( $Ч_{\text{общ}}$ )	0-100 баллов	100 баллов  Для расчета формула (4.2)
$\Pi^{\text{оказ.услуг}}_{\text{уд}} = \left( \frac{У^{\text{оказ.услуг}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (4.2)$						
<p>Где:  <math>У^{\text{оказ.услуг}}</math> - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги;  <math>Ч_{\text{общ}}</math> - общее число опрошенных получателей услуг.</p>						
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании	0,2	4.3.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия ( $У^{\text{вежл.дист}}$ ), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ( $Ч_{\text{общ}}$ )	0-100 баллов	100 баллов  Для расчета формула (4.3)

дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). ( $\Pi_{уд}^{вежл.дист}$ )		сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.)			
<p style="text-align: center;"><math>\Pi_{уд}^{вежл.дист} = \left( \frac{y_{уд}^{вежл.дист}}{Ч_{общ}} \right) \times 100,</math> (4.3)</p> <p>где  <math>y_{уд}^{вежл.дист}</math> - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия;  <math>Ч_{общ}</math> - общее число опрошенных получателей услуг.</p>					
<b>Итого по критерию 4</b> «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» ( $K^4$ )	1,0	$K^4 = (0,4 \times \Pi_{уд}^{перв.конт} + 0,4 \times \Pi_{уд}^{оказ.услуг} + 0,2 \times \Pi_{уд}^{вежл.дист})$			100 баллов

## Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг

№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). ( $P_{\text{реком}}$ )	0,3	5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым	число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) ( $Y_{\text{реком}}$ ), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ( $Ч_{\text{общ}}$ )	0-100 баллов	100 баллов  Для расчета формула (5.1)
$P_{\text{реком}} = \left( \frac{Y_{\text{реком}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (5.1)$						
<p>где:  <math>Y_{\text{реком}}</math> - число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации);  <math>Ч_{\text{общ}}</math> - общее число опрошенных получателей услуг.</p>						
№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). ( $P_{\text{орг.усл.уд}}$ )	0,2	5.2.1. Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например: - наличием и понятностью навигации внутри организации социальной сферы; - графиком работы организации социальной сферы (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и прочее)	число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг ( $Y_{\text{орг.усл}}$ ), по отношению к числу опрошенных получателей услуг ответивших на соответствующий вопрос анкеты ( $Ч_{\text{общ}}$ )	0-100 баллов	100 баллов  Для расчета формула (5.2)
$P_{\text{орг.усл.уд}} = \left( \frac{Y_{\text{орг.усл}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (5.2)$						
<p>где:  <math>Y_{\text{орг.усл}}</math> - число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг;  <math>Ч_{\text{общ}}</math> - общее число опрошенных получателей услуг.</p>						
№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (в % от общего	0,5	5.3.1. Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы ( $Y_{\text{уд}}$ ), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших	0-100 баллов	100 баллов  Для расчета формула

	числа опрошенных получателей услуг). ( $\Pi_{уд}$ )		на соответствующий вопрос анкеты ( $\mathbf{Ч}_{общ}$ )		(5.3)
$\Pi_{уд} = \left( \frac{Y_{уд}}{\mathbf{Ч}_{общ}} \right) \times 100, \quad (5.3)$					
<p>где  <math>Y_{уд}</math> - число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы;  <math>\mathbf{Ч}_{общ}</math> - общее число опрошенных получателей услуг.</p>					
<b>Итого по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (<math>K^5</math>)</b>	1,0		$\mathbf{S}^5 = (0,3 \times \Pi_{реком} + 0,2 \times \Pi_{орг.усл.уд} + 0,5 \times \Pi_{уд})$		100 баллов

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

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

где:

$S_n$  – показатель оценки качества n-ой организации;

$K_n^m$  – значения критериев оценки в n-ой организации

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

Перечень информации	На информационных стендах в помещении организации	На официальном сайте организации в сети «Интернет»
1. О дате государственной регистрации организации социального обслуживания с указанием числа, месяца и года регистрации	+	+
2. Об учредителе (учредителях) организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты	+	+
3. О месте нахождения организации социального обслуживания, ее филиалах (при их наличии) с указанием адреса и схемы проезда	+	+
4. О режиме, графике работы с указанием дней и часов приема, перерыва на обед	+	+
5. О контактных телефонах с указанием кода населенного пункта, в котором расположена организация социального обслуживания, и об адресах электронной почты	+	+
6. О руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии у поставщика социальных услуг) с указанием контактных телефонов и адресов электронной почты	+	+
7. О структуре и органах управления организации социального обслуживания с указанием наименований структурных подразделений (органов управления), фамилий, имен, отчеств и должностей руководителей структурных подразделений, места нахождения структурных подразделений, адресов официальных сайтов структурных подразделений (при наличии), адресов электронной почты структурных подразделений (при наличии); о положениях о структурных подразделениях организации социального обслуживания (при их наличии); о персональном составе работников организации социального обслуживания с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы; о попечительском совете организации социального обслуживания	X	+
8. О материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличии оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, условиях питания и обеспечения охраны здоровья получателей социальных услуг, доступе к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети «Интернет»)	+	+
9. О форме социального обслуживания, в которой организация предоставляет социальные услуги (стационарной, полустационарной, на дому)	+	+
10. О видах социальных услуг, предоставляемых организацией социального обслуживания (социально-бытовые, социально-медицинские, социально-психологические, социально-педагогические, социально-трудовые, социально-правовые, услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, срочные социальные услуги)	+	+
11. О порядке и условиях предоставления социальных услуг по видам социальных услуг и формам социального обслуживания, в том числе о перечне социальных услуг, предоставляемых организацией; о порядке и условиях предоставления социальных услуг бесплатно и за плату по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; о тарифах на социальные услуги по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; размере платы за предоставление социальных услуг, а также о возможности получения социальных услуг бесплатно	+	+
12. О численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц	+	+
13. О количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, и количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц	+	+

Перечень информации	На информационных стендах в помещении организации	На официальном сайте организации в сети «Интернет»
и (или) юридических лиц		
14. Об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц	+	+
15. О наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (с приложением электронного образа документов) (при наличии соответствующих видов деятельности)*	+ *	+ *
16. О финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности)	<b>X</b>	+
17. О правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложением электронного образа документов)	+	+
18. О наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний (при наличии)*	+ *	+ *
19. Информация о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков)	+	+
<b>Всего</b>	<b>17 (15**)</b>	<b>19(17**)</b>

**Условные обозначения:**

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

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

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

## **4 Результаты независимой оценки качества в 2020 году**

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

### **4.1 Открытость и доступность информации об организациях социального обслуживания**

В настоящем разделе приведены значения показателей и результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах и на информационных стендах организаций социального обслуживания, подлежащих оценке в 2020 году, а также значения показателей уровня удовлетворенности граждан качеством, полнотой и доступностью информации об этих организациях социального обслуживания по результатам опроса получателей услуг.

В табл. 6 представлены сведения о наличии (объеме) информации об организациях социального обслуживания, размещенной на информационных стендах в помещениях организаций, по результатам наблюдений.

В табл. 7 представлены сведения о наличии (объеме) информации об организациях социального обслуживания, размещенной на их официальных сайтах.

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

№ п/п	Наименование организации	Установленный НПА объем информации (количество материалов/ единиц информации) на общедоступных информационных ресурсах - информационных стендах организаций																
		1. О дате государственной регистрации	2. Об учредителе (-ях) организации	3. О месте нахождения организации	4. О режиме, графике работы	5. О контактных телефонах и об адресах электронной почты	6. О руководителе, его заместителях, руководителях филиалов	8. О материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг	9. О форме социального обслуживания	10. О видах социальных услуг, предоставляемых организацией	предоставления социальных услуг по видам услуг и формам	12. О численности получателей социальных услуг	13. О количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг	14. Об объеме предоставляемых социальных услуг	15. О наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию	17. О правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг	18. О наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль	19. Информация о проведении независимой оценки качества
1	ОГБУ «Введенский геронтологический центр»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	ОГБУ «Елецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1
3	ОГБУ «Липецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов общего типа»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4	ОГБУ «Центр реабилитации инвалидов и пожилых людей «Сосновый бор»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
5	ОГБУ «Верхне-Матренский дом-интернат малой вместимости для граждан пожилого возраста и инвалидов»»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
6	ОГБУ «Александровский психоневрологический интернат»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
7	ОГБУ «Демкинский психоневрологический интернат»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1



№ п/п	Наименование организации	Установленный НПА объем информации (количество материалов/ единиц информации) на общедоступных информационных ресурсах - информационных стендах организаций																
		1. О дате государственной регистрации	2. Об учредителе (-ях) организации	3. О месте нахождения организации	4. О режиме, графике работы	5. О контактных телефонах и об адресах электронной почты	6. О руководителе, его заместителях, руководителей филиалов	8. О материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг	9. О форме социального обслуживания	10. О видах социальных услуг, предоставляемых организацией	предоставления социальных услуг по видам услуг и формам	12. О численности получателей социальных услуг	13. О количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг	14. Об объеме предоставляемых социальных услуг	15. О наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию	17. О правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг	18. О наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль	19. Информация о проведении независимой оценки качества
8	ОГБУ «Елецкий психоневрологический интернат»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
9	ОБУ «Ламской психоневрологический интернат»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
10	ОГБУ «Задонский психоневрологический интернат»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
11	ОГБУ «Трубетчинский психоневрологический интернат»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
12	ОБУ «Турчановский психоневрологический интернат»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
13	ОГБУ «Реабилитационный центр «Седьмой лепесток»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
14	ОКУ «Задонский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Надежда»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
15	ОКУ «Кризисный центр помощи женщинам и детям»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
16	ОКУ «Данковский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Гармония»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

№ п/п	Наименование организации	Установленный НПА объем информации (количество материалов/ единиц информации) на общедоступных информационных ресурсах - информационных стендах организаций																
		1. О дате государственной регистрации	2. Об учредителе (-ях) организации	3. О месте нахождения организации	4. О режиме, графике работы	5. О контактных телефонах и об адресах электронной почты	6. О руководителе, его заместителях, руководителей филиалов	8. О материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг	9. О форме социального обслуживания	10. О видах социальных услуг, предоставляемых организацией	предоставления социальных услуг по видам услуг и формам	12. О численности получателей социальных услуг	13. О количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг	14. Об объеме предоставляемых социальных услуг	15. О наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию	17. О правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг	18. О наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль	19. Информация о проведении независимой оценки качества
17	ОГБУ «Реабилитационно-оздоровительный центр «Лесная сказка»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
18	ОКУ «Елецкий социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Ковчег»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
19	ОКУ «Воловский центр социальной помощи семье и детям «Исток»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	0	0
20	ОКУ «Краснинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Очаг»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
21	ОКУ «Долгоруковский центр социальной помощи семье и детям «Доверие»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

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

№ п/п	Наименование организации	Установленный НПА объем информации (количество материалов/ единиц информации) на общедоступных информационных ресурсах - официальных сайтах организаций																		
		Адрес сайта	1. О дате государственной регистрации	2. Об учредителе (учредителях) организации	3. О месте нахождения организации	4. О режиме, графике работы	5. О контактных телефонах и об адресах электронной почты	6. О руководителе, его заместителях, руководителей филиалов	7. О структуре и органах управления организации	8. О материально-техническом обеспечении	9. О форме социального обслуживания	10. О видах социальных услуг, предоставляемых организацией	11. О порядке и условиях предоставления социальных услуг	12. О численности получателей социальных услуг	13. О количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг	14. Об объеме предоставляемых социальных услуг	15. О наличии лицензий на осуществление деятельности	16. О финансово-хозяйственной деятельности	17. О правилах внутреннего распорядка для получателей	18. О наличии предельных органов, осуществляющих государственный контроль
1	ОГБУ «Введенский геронтологический центр»	<a href="http://vgc48.ru/">http://vgc48.ru/</a>	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1
2	ОГБУ «Елецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов»	<a href="http://edi-elets.ru">http://edi-elets.ru</a>	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1
3	ОГБУ «Липецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов общего типа»	<a href="http://ldipi.ru">http://ldipi.ru</a>	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1
4	ОГБУ «Центр реабилитации инвалидов и пожилых людей «Сосновый бор»	<a href="http://sb-lip.ru">http://sb-lip.ru</a>	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
5	ОГБУ «Верхне-Матренский дом-интернат малой вместимости для граждан пожилого возраста и инвалидов»»	<a href="http://matrenka48.ru/">http://matrenka48.ru/</a>	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1

№ п/п	Наименование организации	Установленный НПА объем информации (количество материалов/ единиц информации) на общедоступных информационных ресурсах - официальных сайтах организаций																		
		Адрес сайта	1. О дате государственной регистрации	2. Об учредителе (учредителях) организации	3. О месте нахождения организации	4. О режиме, графике работы	5. О контактных телефонах и об адресах электронной почты	6. О руководителе, его заместителях, руководителях филиалов	7. О структуре и органах управления организации	8. О материально-техническом обеспечении	9. О форме социального обслуживания	10. О видах социальных услуг, предоставляемых организацией	11. О порядке и условиях предоставления социальных услуг	12. О численности получателей социальных услуг	13. О количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг	14. Об объеме предоставляемых социальных услуг	15. О наличии лицензий на осуществление деятельности	16. О финансово-хозяйственной деятельности	17. О правилах внутреннего распорядка для получателей	18. О наличии <u>представительных органов, осуществляющих государственный контроль</u>
6	ОГБУ «Александровский психоневрологический интернат»	<a href="http://elaldin.ru/">http://elaldin.ru/</a>	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
7	ОГБУ «Демкинский психоневрологический интернат»	<a href="http://demkinopni.ru/">http://demkinopni.ru/</a>	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1
8	ОГБУ «Елецкий психоневрологический интернат»	<a href="http://epni.ru/">http://epni.ru/</a>	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
9	ОБУ «Ламской психоневрологический интернат»	<a href="http://lamskoidi.ru/">http://lamskoidi.ru/</a>	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1
10	ОГБУ «Задонский психоневрологический интернат»	<a href="http://zpi.org.ru">http://zpi.org.ru</a>	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
11	ОГБУ «Трубетчинский психоневрологический интернат»	<a href="http://trubetchinopi.ru">http://trubetchinopi.ru</a>	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
12	ОБУ «Турчановский психоневрологический интернат»	<a href="http://turchanovodi.ru/">http://turchanovodi.ru/</a>	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

№ п/п	Наименование организации	Установленный НПА объем информации (количество материалов/ единиц информации) на общедоступных информационных ресурсах - официальных сайтах организаций																		
		Адрес сайта	1. О дате государственной регистрации	2. Об учредителе (учредителях) организации	3. О месте нахождения организации	4. О режиме, графике работы	5. О контактных телефонах и об адресах электронной почты	6. О руководителе, его заместителях, руководителях филиалов	7. О структуре и органах управления организации	8. О материально-техническом обеспечении	9. О форме социального обслуживания	10. О видах социальных услуг, предоставляемых организацией	11. О порядке и условиях предоставления социальных услуг	12. О численности получателей социальных услуг	13. О количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг	14. Об объеме предоставляемых социальных услуг	15. О наличии лицензий на осуществление деятельности	16. О финансово-хозяйственной деятельности	17. О правилах внутреннего распорядка для получателей	18. О наличии предметных органов, осуществляющих государственный контроль
13	ОГБУ «Реабилитационный центр «Седьмой лепесток»	<a href="http://elddi.ru/">http://elddi.ru/</a>	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
14	ОКУ «Задонский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Надежда»	<a href="http://nadezhda48.ru/">http://nadezhda48.ru/</a>	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
15	ОКУ «Кризисный центр помощи женщинам и детям»	<a href="http://krizis48.ru/">http://krizis48.ru/</a>	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
16	ОКУ «Данковский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Гармония»	<a href="http://гармония48.рф/">http://гармония48.рф/</a>	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1
17	ОГБУ «Реабилитационно-оздоровительный центр «Лесная сказка»	<a href="http://lesnajaskaska.ru/">http://lesnajaskaska.ru/</a>	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1

№ п/п	Наименование организации	Установленный НПА объем информации (количество материалов/ единиц информации) на общедоступных информационных ресурсах - официальных сайтах организаций																			
		Адрес сайта	1. О дате государственной регистрации	2. Об учредителе (учредителях) организации	3. О месте нахождения организации	4. О режиме, графике работы	5. О контактных телефонах и об адресах электронной почты	6. О руководителе, его заместителях, руководителях филиалов	7. О структуре и органах управления организации	8. О материально-техническом обеспечении	9. О форме социального обслуживания	10. О видах социальных услуг, предоставляемых организацией	11. О порядке и условиях предоставления социальных услуг	12. О численности получателей социальных услуг	13. О количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг	14. Об объеме предоставляемых социальных услуг	15. О наличии лицензий на осуществление деятельности	16. О финансово-хозяйственной деятельности	17. О правилах внутреннего распорядка для получателей	18. О наличии представлений органов, осуществляющих государственный контроль	19. Информация о проведении независимой оценки качества
18	ОКУ «Елецкий социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Ковчег»	<a href="http://centr-kovcheg.ru/">http://centr-kovcheg.ru/</a>	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	
19	ОКУ «Воловский центр социальной помощи семье и детям «Исток»	<a href="http://istok.volovo48.ru/">http://istok.volovo48.ru/</a>	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	0	0	1	1	0	1
20	ОКУ «Краснинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Очаг»	<a href="http://очаг-красное.рф/">http://очаг-красное.рф/</a>	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
21	ОКУ «Долгоруковский центр социальной помощи семье и детям «Доверие»	<a href="http://doverie48.ru/">http://doverie48.ru/</a>	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	

В табл. 8 представлены сведения о наличии на официальных сайтах организаций социального обслуживания функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг:

- 1) абонентского номера телефона;
- 2) адреса электронной почты;
- 3) электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.);
- 4) раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;
- 5) технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);
- 6) иного дистанционного способа взаимодействия.

В табл. 9 представлены сведения о численности получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации об организациях социального обслуживания, размещенной на информационных стендах и на официальных сайтах в сети «Интернет», полученных в результате опроса.

Табл. 10 содержит сведения о количественных показателях независимой оценки качества условий оказания услуг по критерию «Открытость и доступность информации об организации» и расчет значения оценки в баллах по каждой из 21 организаций социального обслуживания.

**Таблица – 8 Наличие на официальном сайте организации функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг**

№ п/п	Наименование организации	Функционирующие дистанционные способы взаимодействия						1.2. Количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия
		Телефон	Электронная почта	Электронный сервис	Раздел «Часто задаваемые вопросы»	возможность выражения мнения о качестве условий	(по телефону, с использованием сети «Интернет»)	
1	ОГБУ «Введенский геронтологический центр»	1	1	1	1	1	0	5
2	ОГБУ «Елецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов»	1	1	1	1	1	0	5
3	ОГБУ «Липецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов общего типа»	1	1	1	1	1	1	6
4	ОГБУ «Центр реабилитации инвалидов и пожилых людей «Сосновый бор»	1	1	1	0	1	1	5
5	ОГБУ «Верхне-Матренский дом-интернат малой вместимости для граждан пожилого возраста и инвалидов»	1	1	1	1	1	0	5
6	ОГБУ «Александровский психоневрологический интернат»	1	1	1	1	1	0	5
7	ОГБУ «Демкинский психоневрологический интернат»	1	1	1	1	1	0	5
8	ОГБУ «Елецкий психоневрологический интернат»	1	1	1	1	1	0	5
9	ОБУ «Ламской психоневрологический интернат»	1	1	1	1	1	0	5
10	ОГБУ «Задонский психоневрологический интернат»	1	1	1	1	1	0	5
11	ОГБУ «Трубетчинский психоневрологический интернат»	1	1	1	0	1	0	4
12	ОБУ «Турчановский психоневрологический интернат»	1	1	1	0	1	0	4



№ п/п	Наименование организации	Функционирующие дистанционные способы взаимодействия						1.2. Количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия
		Телефон	Электронная почта	Электронный сервис	Раздел «Часто задаваемые вопросы»	возможность выражения мнения о качестве условий	(по телефону, с использованием сети «Интернет»)	
13	ОГБУ «Реабилитационный центр «Седьмой лепесток»	1	1	1	1	1	0	5
14	ОКУ «Задонский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Надежда»	1	1	1	1	1	0	5
15	ОКУ «Кризисный центр помощи женщинам и детям»	1	1	1	1	1	0	5
16	ОКУ «Данковский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Гармония»	1	1	1	1	1	0	5
17	ОГБУ «Реабилитационно-оздоровительный центр «Лесная сказка»	1	1	1	0	1	0	4
18	ОКУ «Елецкий социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Ковчег»	1	1	1	1	1	0	5
19	ОКУ «Воловский центр социальной помощи семье и детям «Исток»	1	1	1	0	0	0	3
20	ОКУ «Краснинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Очаг»	1	1	1	1	1	0	5
21	ОКУ «Долгоруковский центр социальной помощи семье и детям «Доверие»	1	1	1	1	1	0	5

**Таблица – 9 Число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации об организациях социального обслуживания, размещенной на информационных стендах и на официальных сайтах в сети «Интернет», в абс. значении**

№ п/п	Наименование организации	Число опрошенных получателей услуг	1.3.1. Удовлетворенность: информационный стенд	Число опрошенных получателей услуг	1.3.2. Удовлетворенность: официальный сайт
1	ОГБУ «Введенский геронтологический центр»	66	66	46	46
2	ОГБУ «Елецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов»	112	112	89	89
3	ОГБУ «Липецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов общего типа»	105	105	38	38
4	ОГБУ «Центр реабилитации инвалидов и пожилых людей «Сосновый бор»	38	38	36	36
5	ОГБУ «Верхне-Матренский дом-интернат малой вместимости для граждан пожилого возраста и инвалидов»	12	12	5	5
6	ОГБУ «Александровский психоневрологический интернат»	45	43	45	43
7	ОГБУ «Демкинский психоневрологический интернат»	17	17	17	17
8	ОГБУ «Елецкий психоневрологический интернат»	19	19	17	17
9	ОБУ «Ламской психоневрологический интернат»	10	10	10	10
10	ОГБУ «Задонский психоневрологический интернат»	111	111	27	27
11	ОГБУ «Трубетчинский психоневрологический интернат»	65	64	65	64
12	ОБУ «Турчановский психоневрологический интернат»	10	10	10	10
13	ОГБУ «Реабилитационный центр «Седьмой лепесток»	38	38	37	37
14	ОКУ «Задонский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Надежда»	15	15	16	16
15	ОКУ «Кризисный центр помощи женщинам и детям»	19	19	19	19
16	ОКУ «Данковский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Гармония»	17	17	17	17
17	ОГБУ «Реабилитационно-оздоровительный центр «Лесная сказка»	37	37	38	38
18	ОКУ «Елецкий социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Ковчег»	19	19	19	19
19	ОКУ «Воловский центр социальной помощи семье и детям «Исток»	23	23	22	22
20	ОКУ «Краснинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Очаг»	14	14	14	14
21	ОКУ «Долгоруковский центр социальной помощи семье и детям «Доверие»	27	27	26	26

Таблица – 10 Критерий «Открытость и доступность информации об организации»

№ п/п	Индикаторы параметра/ Значение показателя/ Наименование организации	П 1.1					П 1.2			П 1.3					Итого по критерию		
		П 1.1.1.		П 1.1.2.		Значение П 1.1	Значение П 1.1 с учетом значимости	П 1.2.1.	Значение П 1.2	Значение П 1.2 с учетом значимости	Число опрошенных получателей услуг	П 1.3.1.	Число опрошенных получателей услуг	П 1.3.2.		Значение показателя 1.3	Значение П 1.3 с учетом значимости
		Норматив	Факт	Норматив	Факт												
		19 ед.	от 0 до 19 ед.	17 ед.	от 0 до 17 ед.	100	30	3 и более способов	100	30						100	40
1	ОГБУ «Введенский геронтологический центр»	19	17	17	17	94,7	28,4	5	100,0	30,0	66	66	46	46	100,0	40,0	<b>98,4</b>
2	ОГБУ «Елецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов»	19	18	17	16	94,4	28,3	5	100,0	30,0	112	112	89	89	100,0	40,0	<b>98,3</b>
3	ОГБУ «Липецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов общего типа»	19	17	17	17	94,7	28,4	6	100,0	30,0	105	105	38	38	100,0	40,0	<b>98,4</b>
4	ОГБУ «Центр реабилитации инвалидов и пожилых людей «Сосновый бор»	19	19	17	17	100,0	30,0	5	100,0	30,0	38	38	36	36	100,0	40,0	<b>100,0</b>
5	ОГБУ «Верхне-	19	16	17	17	92,1	27,6	5	100,0	30,0	12	12	5	5	100,0	40,0	<b>97,6</b>

№ п/п	Индикаторы параметра/ Значение показателя/ Наименование организации	П 1.1					П 1.2			П 1.3					Итого по критерию		
		П 1.1.1.		П 1.1.2.		Значение П 1.1	Значение П 1.1 с учетом значимости	П 1.2.1.	Значение П 1.2	Значение П 1.2 с учетом значимости	Число опрошенных получателей услуг	П 1.3.1.	Число опрошенных получателей услуг	П 1.3.2.		Значение показателя 1.3	Значение П 1.3 с учетом значимости
		Норматив	Факт	Норматив	Факт												
		19 ед.	от 0 до 19 ед.	17 ед.	от 0 до 17 ед.	100	30	3 и более способов	100	30						100	40
	Матренский дом-интернат малой вместимости для граждан пожилого возраста и инвалидов»																
6	ОГБУ «Александровский психоневрологический интернат»	19	19	17	17	100,0	30,0	5	100,0	30,0	45	43	45	43	95,6	38,2	<b>98,2</b>
7	ОГБУ «Демкинский психоневрологический интернат»	19	18	17	17	97,4	29,2	5	100,0	30,0	17	17	17	17	100,0	40,0	<b>99,2</b>
8	ОГБУ «Елецкий психоневрологический интернат»	19	19	17	17	100,0	30,0	5	100,0	30,0	19	19	17	17	100,0	40,0	<b>100,0</b>
9	ОБУ «Ламской психоневрологический интернат»	19	18	17	17	97,4	29,2	5	100,0	30,0	10	10	10	10	100,0	40,0	<b>99,2</b>
10	ОГБУ «Задонский	19	19	17	17	100,0	30,0	5	100,0	30,0	111	111	27	27	100,0	40,0	<b>100,0</b>

№ п/п	Индикаторы параметра/ Значение показателя/ Наименование организации	П 1.1					П 1.2			П 1.3					Итого по критерию		
		П 1.1.1.		П 1.1.2.		Значение П 1.1	Значение П 1.1 с учетом значимости	П 1.2.1.	Значение П 1.2	Значение П 1.2 с учетом значимости	Число опрошенных получателей услуг	П 1.3.1.	Число опрошенных получателей услуг	П 1.3.2.		Значение показателя 1.3	Значение П 1.3 с учетом значимости
		Норматив	Факт	Норматив	Факт												
		19 ед.	от 0 до 19 ед.	17 ед.	от 0 до 17 ед.	100	30	3 и более способов	100	30						100	40
	психоневрологический интернат»																
11	ОГБУ «Грубечинский психоневрологический интернат»	19	19	17	17	100,0	30,0	4	100,0	30,0	65	64	65	64	98,5	39,4	<b>99,4</b>
12	ОБУ «Гурчановский психоневрологический интернат»	19	19	17	17	100,0	30,0	4	100,0	30,0	10	10	10	10	100,0	40,0	<b>100,0</b>
13	ОГБУ «Реабилитационный центр «Седьмой лепесток»	19	19	17	17	100,0	30,0	5	100,0	30,0	38	38	37	37	100,0	40,0	<b>100,0</b>
14	ОКУ «Задонский социально- реабилитационный центр для несовершеннолетних «Надежда»	19	19	17	17	100,0	30,0	5	100,0	30,0	15	15	16	16	100,0	40,0	<b>100,0</b>
15	ОКУ «Кризисный	19	19	17	17	100,0	30,0	5	100,0	30,0	19	19	19	19	100,0	40,0	<b>100,0</b>

№ п/п	Индикаторы параметра/ Значение показателя/ Наименование организации	П 1.1					П 1.2			П 1.3					Итого по критерию		
		П 1.1.1.		П 1.1.2.		Значение П 1.1	Значение П 1.1 с учетом значимости	П 1.2.1.	Значение П 1.2	Значение П 1.2 с учетом значимости	Число опрошенных получателей услуг	П 1.3.1.	Число опрошенных получателей услуг	П 1.3.2.		Значение показателя 1.3	Значение П 1.3 с учетом значимости
		Норматив	Факт	Норматив	Факт												
		19 ед.	от 0 до 19 ед.	17 ед.	от 0 до 17 ед.	100	30	3 и более способов	100	30						100	40
	центр помощи женщинам и детям»																
16	ОКУ «Данковский социально- реабилитационный центр для несовершеннолетних «Гармония»	19	16	17	17	92,1	27,6	5	100,0	30,0	17	17	17	17	100,0	40,0	<b>97,6</b>
17	ОГБУ «Реабилитационно- оздоровительный центр «Лесная сказка»	19	17	17	17	94,7	28,4	4	100,0	30,0	37	37	38	38	100,0	40,0	<b>98,4</b>
18	ОКУ «Елецкий социально- реабилитационный центр для несовершеннолетних «Ковчег»	19	16	17	17	92,1	27,6	5	100,0	30,0	19	19	19	19	100,0	40,0	<b>97,6</b>
19	ОКУ «Воловский	19	14	17	13	75,1	22,5	3	100,0	30,0	23	23	22	22	100,0	40,0	<b>92,5</b>

№ п/п	Индикаторы параметра/ Значение показателя/ Наименование организации	П 1.1					П 1.2			П 1.3					Итого по критерию		
		П 1.1.1.		П 1.1.2.		Значение П 1.1	Значение П 1.1 с учетом значимости	П 1.2.1.	Значение П 1.2	Значение П 1.2 с учетом значимости	Число опрошенных получателей услуг	П 1.3.1.	Число опрошенных получателей услуг	П 1.3.2.		Значение показателя 1.3	Значение П 1.3 с учетом значимости
		Норматив	Факт	Норматив	Факт												
		19 ед.	от 0 до 19 ед.	17 ед.	от 0 до 17 ед.	100	30	3 и более способов	100	30						100	40
	центр социальной помощи семье и детям «Исток»																
20	ОКУ «Краснинский социально- реабилитационный центр для несовершеннолетних «Очаг»	19	17	17	17	94,7	28,4	5	100,0	30,0	14	14	14	14	100,0	40,0	<b>98,4</b>
21	ОКУ «Долгоруковский центр социальной помощи семье и детям «Доверие»	19	17	17	17	94,7	28,4	5	100,0	30,0	27	27	26	26	100,0	40,0	<b>98,4</b>

## 4.2 Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг

В настоящем разделе приведены значения показателей и результаты обобщения информации о комфортности условий предоставления услуг организациями социального обслуживания, подлежащих оценке в 2020 году, по наблюдениям в организациях и по результатам опроса получателей услуг.

В табл. 11 представлены сведения о наличии в организациях социального обслуживания комфортных условий для предоставления услуг по результатам наблюдений.

Таблица – 11 **Наличие в организациях социального обслуживания комфортных условий для предоставления услуг**

№ п/п	Наименование организации	Комфортные условия для предоставления услуг							2.1. Количество комфортных условий для предоставления услуг
		Наличие комфортной зоны отдыха/ ожидания оборудованной социальной мебелью	Наличие и понятность навигации внутри организации	Наличие и доступность питьевой воды	Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	Санитарное состояние помещений организации	Транспортная доступность (доступность общественного транспорта и наличие возможности зайти на получение услуги (по телефону, на сайте организации и т.п.)	Доступность зайти на получение услуги (по телефону, на сайте организации и т.п.)	
1	ОГБУ «Введенский геронтологический центр»	1	1	1	1	1	1	1	7
2	ОГБУ «Елецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов»	1	1	1	1	1	1	1	7
3	ОГБУ «Липецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов общего типа»	1	1	1	1	1	1	1	7
4	ОГБУ «Центр реабилитации инвалидов и пожилых людей «Сосновый бор»	1	1	1	1	1	1	1	7
5	ОГБУ «Верхне-Матренский дом-интернат малой вместимости для граждан пожилого возраста и инвалидов»»	1	1	1	1	1	1	1	7
6	ОГБУ «Александровский психоневрологический интернат»	1	1	1	1	1	1	1	7
7	ОГБУ «Демкинский психоневрологический интернат»	1	1	1	1	1	1	1	7
8	ОГБУ «Елецкий психоневрологический интернат»	1	1	1	1	1	1	1	7
9	ОБУ «Ламской психоневрологический интернат»	1	1	1	1	1	1	1	7
10	ОГБУ «Задонский психоневрологический интернат»	1	1	1	1	1	1	1	7
11	ОГБУ «Трубетчинский психоневрологический интернат»	1	1	1	1	1	1	1	7



№ п/п	Наименование организации	Комфортные условия для предоставления услуг							2.1. Количество комфортных условий для предоставления услуг
		Наличие комфортной зоны отдыха/ ожидания оборудованной соответствующей мебелью	Наличие и понятность навигации внутри организации	Наличие и доступность питьевой воды	Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	Санитарное состояние помещений организации	Транспортная доступность (доступность общественного транспорта и наличие возможности заявить на получение услуги (по телефону, на сайте организации и др.)	Доступность заявить на получение услуги (по телефону, на сайте организации и др.)	
12	ОБУ «Турчановский психоневрологический интернат»	1	1	1	1	1	1	1	7
13	ОГБУ «Реабилитационный центр «Седьмой лепесток»	1	1	1	1	1	1	1	7
14	ОКУ «Задонский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Надежда»	1	1	1	1	1	1	1	7
15	ОКУ «Кризисный центр помощи женщинам и детям»	1	1	1	1	1	1	1	7
16	ОКУ «Данковский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Гармония»	1	1	1	1	1	1	1	7
17	ОГБУ «Реабилитационно-оздоровительный центр «Лесная сказка»	1	1	1	1	1	1	1	7
18	ОКУ «Елецкий социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Ковчег»	1	1	1	1	1	1	1	7
19	ОКУ «Воловский центр социальной помощи семье и детям «Исток»	1	1	1	1	1	1	1	7
20	ОКУ «Краснинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Очаг»	1	1	1	1	1	1	1	7
21	ОКУ «Долгоруковский центр социальной помощи семье и детям «Доверие»	1	1	1	1	1	1	1	7

В табл. 12 представлены сведения о численности получателей услуг, которые заявили, что услуги в оцениваемых организациях социального обслуживания региона им были предоставлены своевременно.

**Таблица – 12 Число получателей услуг организаций социального обслуживания, получивших услугу своевременно, в абс. значении**

№ п/п	Наименование организации	Число опрошенных получателей услуг	2.2. Число получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно
1	ОГБУ «Введенский геронтологический центр»	66	66
2	ОГБУ «Елецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов»	112	112
3	ОГБУ «Липецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов общего типа»	105	105
4	ОГБУ «Центр реабилитации инвалидов и пожилых людей «Сосновый бор»	38	37
5	ОГБУ «Верхне-Матренский дом-интернат малой вместимости для граждан пожилого возраста и инвалидов»	12	12
6	ОГБУ «Александровский психоневрологический интернат»	45	44
7	ОГБУ «Демкинский психоневрологический интернат»	19	19
8	ОГБУ «Елецкий психоневрологический интернат»	19	19
9	ОБУ «Ламской психоневрологический интернат»	10	10
10	ОГБУ «Задонский психоневрологический интернат»	111	111
11	ОГБУ «Трубачинский психоневрологический интернат»	65	64
12	ОБУ «Турчановский психоневрологический интернат»	10	10
13	ОГБУ «Реабилитационный центр «Седьмой лепесток»	38	38
14	ОКУ «Задонский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Надежда»	16	16
15	ОКУ «Кризисный центр помощи женщинам и детям»	19	19
16	ОКУ «Данковский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Гармония»	17	17
17	ОГБУ «Реабилитационно-оздоровительный центр «Лесная сказка»	39	39
18	ОКУ «Елецкий социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Ковчег»	20	20
19	ОКУ «Воловский центр социальной помощи семье и детям «Исток»	23	23
20	ОКУ «Краснинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Очаг»	14	14
21	ОКУ «Долгоруковский центр социальной помощи семье и детям «Доверие»	28	28

В табл. 13 представлены сведения о численности получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг организациями социального обслуживания, полученной в результате опроса. Число респондентов, которые удовлетворены комфортностью условий, рассчитано как простая средняя арифметическая величина, исходя из 11 значений составных показателей комфортности.

Табл. 14 содержит сведения о количественных показателях независимой оценки качества условий оказания услуг по критерию «Комфортность условий предоставления услуг» и расчет значения оценки в баллах по каждой из 21 организаций социального обслуживания.

**Таблица – 13 Число получателей услуг организаций социального обслуживания, удовлетворенных комфортностью их предоставления, в абс. значении**

№ п/п	Наименование организации	Число получателей услуг, удовлетворенных следующими условиями комфортности их предоставления в организации																									
		Число опрошенных получателей услуг	Жилым помещением	Число опрошенных получателей услуг	Качеством питания	Число опрошенных получателей услуг	Оборудованием для предоставления социальных услуг	Число опрошенных получателей услуг	Мебелью, мягким инвентарем	Число опрошенных получателей услуг	Предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	Число опрошенных получателей услуг	Хранением личных вещей	Число опрошенных получателей услуг	Оборудованием для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	Число опрошенных получателей услуг	Санитарным содержанием санитарно-технического оборудования (поддерживание чистоты и порядка)	Число опрошенных получателей услуг	Благоустройством и содержанием здания и территории организации	Число опрошенных получателей услуг	Порядком оплаты социальных услуг	Число опрошенных получателей услуг	Конфиденциальностью предоставления социальных услуг	Число опрошенных получателей услуг	Графиком посещений родственниками в организации	Число опрошенных получателей услуг	Оперативностью решения вопросов
1	ОГБУ «Введенский геронтологический центр»	66	66	66	64	66	66	65	65	66	66	64	63	66	65	66	66	66	66	66	66	66	66	65	65	66	66
2	ОГБУ «Елецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов»	111	111	110	110	111	111	109	109	110	110	107	107	109	109	111	111	111	111	111	110	110	110	111	111	112	112
3	ОГБУ «Липецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов общего типа»	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105
4	ОГБУ «Центр реабилитации инвалидов и пожилых людей «Сосновый бор»	38	37	38	38	38	37	38	37	38	38	38	38	37	36	38	37	38	37	38	38	38	38	37	37	38	37
5	ОГБУ «Верхне-Матренский дом-интернат малой вместимости для граждан пожилого возраста и инвалидов»	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	10	10	2	1	12	12	12	12	12	12	12	12	9	9	12	12

№ п/п	Наименование организации	Число получателей услуг, удовлетворенных следующими условиями комфортности их предоставления в организации																									
		Число опрошенных получателей услуг	Жилым помещением	Число опрошенных получателей услуг	Качеством питания	Число опрошенных получателей услуг	Оборудованием для предоставления социальных услуг	Число опрошенных получателей услуг	Мебелью, мягким инвентарем	Число опрошенных получателей услуг	Предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	Число опрошенных получателей услуг	Хранением личных вещей	Число опрошенных получателей услуг	Оборудованием для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	Число опрошенных получателей услуг	Санитарным содержанием санитарно-технического оборудования (поддерживание чистоты и порядка)	Число опрошенных получателей услуг	Благоустройством и содержанием здания и территории организации	Число опрошенных получателей услуг	Порядком оплаты социальных услуг	Число опрошенных получателей услуг	Конфиденциальностью предоставления социальных услуг	Число опрошенных получателей услуг	Графиком посещений родственниками в организации	Число опрошенных получателей услуг	Оперативностью решения вопросов
6	ОГБУ «Александровский психоневрологический интернат»	44	42	44	44	43	43	44	44	43	41	43	41	44	44	44	44	44	44	43	42	44	44	43	42	44	44
7	ОГБУ «Демкинский психоневрологический интернат»	19	19	19	19	19	19	19	18	19	19	18	16	17	17	18	18	19	19	19	19	19	19	15	14	19	19
8	ОГБУ «Елецкий психоневрологический интернат»	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	15	15	19	19	
9	ОБУ «Ламской психоневрологический интернат»	10	10	10	10	10	10	10	10	10	8	8	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
10	ОГБУ «Задонский психоневрологический интернат»	110	110	109	109	109	109	109	109	110	110	109	109	110	110	111	111	111	111	110	110	110	110	111	111	111	111
11	ОГБУ «Трубачинский психоневрологический интернат»	65	64	65	64	65	64	64	64	64	64	65	64	65	64	64	64	64	64	64	64	63	63	64	64	61	61
12	ОБУ «Гурчановский психоневрологический интернат»	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
13	ОГБУ «Реабилитационный центр «Седьмой	38	38	38	38	38	38	38	38	37	37	38	38	38	38	38	38	38	38	24	24	38	38	30	30	38	38

№ п/п	Наименование организации	Число получателей услуг, удовлетворенных следующими условиями комфортности их предоставления в организации																									
		Число опрошенных получателей услуг	Жилым помещением	Число опрошенных получателей услуг	Качеством питания	Число опрошенных получателей услуг	Оборудованием для предоставления социальных услуг	Число опрошенных получателей услуг	Мебелью, мягким инвентарем	Число опрошенных получателей услуг	Предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	Число опрошенных получателей услуг	Хранением личных вещей	Число опрошенных получателей услуг	Оборудованием для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	Число опрошенных получателей услуг	Санитарным содержанием санитарно-технического оборудования (поддерживание чистоты и порядка)	Число опрошенных получателей услуг	Благоустройством и содержанием здания и территории организации	Число опрошенных получателей услуг	Порядком оплаты социальных услуг	Число опрошенных получателей услуг	Конфиденциальностью предоставления социальных услуг	Число опрошенных получателей услуг	Графиком посещений родственниками в организации	Число опрошенных получателей услуг	Оперативностью решения вопросов
	лепесток»																										
14	ОКУ «Задонский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Надежда»	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	8	8	12	12	13	13	13	13	16	16	12	12	16	16	
15	ОКУ «Кризисный центр помощи женщинам и детям»	18	18	16	15	17	17	16	16	16	16	17	17	10	10	19	19	19	19	11	11	19	19	11	11	19	18
16	ОКУ «Данковский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Гармония»	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	2	2	17	17	17	17	0	0	17	17	17	17	17	17	17
17	ОГБУ «Реабилитационно-оздоровительный центр «Лесная сказка»	39	39	39	38	39	39	39	37	37	37	38	38	23	23	39	39	39	39	23	23	37	37	36	36	38	38
18	ОКУ «Елецкий социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Ковчег»	20	20	19	19	19	19	19	19	18	18	20	20	12	12	20	20	20	20	11	11	20	20	20	20	19	19

№ п/п	Наименование организации	Число получателей услуг, удовлетворенных следующими условиями комфортности их предоставления в организации																										
		Число опрошенных получателей услуг	Жилым помещением	Число опрошенных получателей услуг	Качеством питания	Число опрошенных получателей услуг	Оборудованием для предоставления социальных услуг	Число опрошенных получателей услуг	Мебелью, мягким инвентарем	Число опрошенных получателей услуг	Предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	Число опрошенных получателей услуг	Хранением личных вещей	Число опрошенных получателей услуг	Оборудованием для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	Число опрошенных получателей услуг	Санитарным содержанием санитарно-технического оборудования (поддержанием чистоты и порядка)	Число опрошенных получателей услуг	Благоустройством и содержанием здания и территории организации	Число опрошенных получателей услуг	Порядком оплаты социальных услуг	Число опрошенных получателей услуг	Конфиденциальностью предоставления социальных услуг	Число опрошенных получателей услуг	Графиком посещений родственниками в организации	Число опрошенных получателей услуг	Оперативностью решения вопросов	
19	ОКУ «Воловский центр социальной помощи семье и детям «Исток»	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	11	11	23	23	23	23	11	11	23	23	23	23	23	23	23	23
20	ОКУ «Краснинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Очаг»	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14
21	ОКУ «Долгоруковский центр социальной помощи семье и детям «Доверие»	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	9	9	28	28	28	28	0	0	28	28	28	28	28	28	28	28

**Таблица – 13.1 Удовлетворенность получателей услуг организаций социального обслуживания комфортностью их предоставления, в баллах**

№ п/п	Наименование организации	Удовлет-воренность комфортностью предоставления услуг (среднее арифметическое), %	Удовлет-воренность комфортностью предоставления услуг в целом, %
1	ОГБУ «Введенский геронтологический центр»	99,5	100,0
2	ОГБУ «Елецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов»	99,9	100,0
3	ОГБУ «Липецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов общего типа»	100,0	100,0
4	ОГБУ «Центр реабилитации инвалидов и пожилых людей «Сосновый бор»	98,6	97,4
5	ОГБУ «Верхне-Матренский дом-интернат малой вместимости для граждан пожилого возраста и инвалидов»	96,2	100,0
6	ОГБУ «Александровский психоневрологический интернат»	98,6	97,8
7	ОГБУ «Демкинский психоневрологический интернат»	98,2	100,0
8	ОГБУ «Елецкий психоневрологический интернат»	76,9	100,0
9	ОБУ «Ламской психоневрологический интернат»	69,2	100,0
10	ОГБУ «Задонский психоневрологический интернат»	69,2	100,0
11	ОГБУ «Трубетчинский психоневрологический интернат»	84,3	98,5
12	ОБУ «Турчановский психоневрологический интернат»	76,9	100,0
13	ОГБУ «Реабилитационный центр «Седьмой лепесток»	100,0	100,0
14	ОКУ «Задонский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Надежда»	76,9	100,0
15	ОКУ «Кризисный центр помощи женщинам и детям»	76,5	100,0
16	ОКУ «Данковский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Гармония»	92,3	100,0
17	ОГБУ «Реабилитационно-оздоровительный центр «Лесная сказка»	99,4	100,0
18	ОКУ «Елецкий социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Ковчег»	100,0	100,0
19	ОКУ «Воловский центр социальной помощи семье и детям «Исток»	100,0	100,0
20	ОКУ «Краснинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Очаг»	100,0	100,0
21	ОКУ «Долгоруковский центр социальной помощи семье и детям «Доверие»	92,3	100,0

Таблица – 14 Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»

№ п/п	Индикаторы параметра/ Значение показателя/ Наименование организации	Показатель 2.1 Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг			Показатель 2.2 Время ожидания предоставления услуги				Показатель 2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы				Итого по критерию
		2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг	Значение показателя 2.1	Значение показателя 2.1 с учетом значимости	Число опрошенных получателей услуг	2.2.1. Среднее время ожидания предоставления услуги = 2.2.2. Число получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно	Значение показателя 2.2	Значение показателя 2.2 с учетом значимости	Число опрошенных получателей услуг	1.3.1. Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	Значение показателя 2.3	Значение показателя 2.3 с учетом значимости	
1	ОГБУ «Введенский геронтологический центр»	7	100,0	30,0	66	66	100,0	40,0	66	66	100,0	30,0	100,0
2	ОГБУ «Елецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов»	7	100,0	30,0	112	112	100,0	40,0	112	112	100,0	30,0	100,0
3	ОГБУ «Липецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов общего типа»	7	100,0	30,0	105	105	100,0	40,0	105	105	100,0	30,0	100,0
4	ОГБУ «Центр реабилитации инвалидов и пожилых людей «Сосновый бор»	7	100,0	30,0	38	37	97,4	38,9	38	37	97,4	29,2	98,2
5	ОГБУ «Верхне-Матренский дом-интернат малой вместимости для граждан пожилого возраста и инвалидов»	7	100,0	30,0	12	12	100,0	40,0	12	12	100,0	30,0	100,0
6	ОГБУ «Александровский психоневрологический	7	100,0	30,0	45	44	97,8	39,1	45	44	97,8	29,3	98,4



№ п/п	Индикаторы параметра/ Значение показателя/ Наименование организации	Показатель 2.1 Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг			Показатель 2.2 Время ожидания предоставления услуги				Показатель 2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы				Итого по критерию
		2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг	Значение показателя 2.1	Значение показателя 2.1 с учетом значимости	Число опрошенных получателей услуг	2.2.1. Среднее время ожидания предоставления услуги = 2.2.2. Число получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно	Значение показателя 2.2	Значение показателя 2.2 с учетом значимости	Число опрошенных получателей услуг	1.3.1. Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	Значение показателя 2.3	Значение показателя 2.3 с учетом значимости	
		<b>5 и более условий</b>	<b>100</b>	<b>30</b>									
	интернат»												
7	ОГБУ «Демкинский психоневрологический интернат»	7	100,0	30,0	19	19	100,0	40,0	19	19	100,0	30,0	<b>100,0</b>
8	ОГБУ «Елецкий психоневрологический интернат»	7	100,0	30,0	19	19	100,0	40,0	19	19	100,0	30,0	<b>100,0</b>
9	ОБУ «Ламской психоневрологический интернат»	7	100,0	30,0	10	10	100,0	40,0	10	10	100,0	30,0	<b>100,0</b>
10	ОГБУ «Задонский психоневрологический интернат»	7	100,0	30,0	111	111	100,0	40,0	111	111	100,0	30,0	<b>100,0</b>
11	ОГБУ «Трубетчинский психоневрологический интернат»	7	100,0	30,0	65	64	98,5	39,4	65	64	98,5	29,5	<b>98,9</b>
12	ОБУ «Турчановский психоневрологический интернат»	7	100,0	30,0	10	10	100,0	40,0	10	10	100,0	30,0	<b>100,0</b>
13	ОГБУ «Реабилитационный центр «Седьмой лепесток»	7	100,0	30,0	38	38	100,0	40,0	38	38	100,0	30,0	<b>100,0</b>
14	ОКУ «Задонский социально- реабилитационный центр для	7	100,0	30,0	16	16	100,0	40,0	16	16	100,0	30,0	<b>100,0</b>

№ п/п	Индикаторы параметра/ Значение показателя/ Наименование организации	Показатель 2.1 Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг			Показатель 2.2 Время ожидания предоставления услуги				Показатель 2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы				Итого по критерию
		2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг	Значение показателя 2.1	Значение показателя 2.1 с учетом значимости	Число опрошенных получателей услуг	2.2.1. Среднее время ожидания предоставления услуги = 2.2.2. Число получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно	Значение показателя 2.2	Значение показателя 2.2 с учетом значимости	Число опрошенных получателей услуг	1.3.1. Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	Значение показателя 2.3	Значение показателя 2.3 с учетом значимости	
		5 и более условий	100	30									
	несовершеннолетних «Надежда»												
15	ОКУ «Кризисный центр помощи женщинам и детям»	7	100,0	30,0	19	19	100,0	40,0	19	19	100,0	30,0	100,0
16	ОКУ «Данковский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Гармония»	7	100,0	30,0	17	17	100,0	40,0	17	17	100,0	30,0	100,0
17	ОГБУ «Реабилитационно-оздоровительный центр «Лесная сказка»	7	100,0	30,0	39	39	100,0	40,0	39	39	100,0	30,0	100,0
18	ОКУ «Елецкий социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Ковчег»	7	100,0	30,0	20	20	100,0	40,0	20	20	100,0	30,0	100,0
19	ОКУ «Волровский центр социальной помощи семье и детям «Исток»	7	100,0	30,0	23	23	100,0	40,0	23	23	100,0	30,0	100,0
20	ОКУ «Краснинский социально-реабилитационный	7	100,0	30,0	14	14	100,0	40,0	14	14	100,0	30,0	100,0

№ п/п	Индикаторы параметра/ Значение показателя/ Наименование организации	Показатель 2.1 Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг			Показатель 2.2 Время ожидания предоставления услуги				Показатель 2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы				Итого по критерию
		2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг	Значение показателя 2.1	Значение показателя 2.1 с учетом значимости	Число опрошенных получателей услуг	2.2.1. Среднее время ожидания предоставления услуги = 2.2.2. Число получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно	Значение показателя 2.2	Значение показателя 2.2 с учетом значимости	Число опрошенных получателей услуг	1.3.1. Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	Значение показателя 2.3	Значение показателя 2.3 с учетом значимости	
		<b>5 и более условий</b>	<b>100</b>	<b>30</b>			<b>100</b>	<b>40</b>			<b>100</b>	<b>30</b>	
	центр для несовершеннолетних «Очаг»												
21	ОКУ «Долгоруковский центр социальной помощи семье и детям «Доверие»	7	100,0	30,0	28	28	100,0	40,0	28	28	100,0	30,0	<b>100,0</b>

### 4.3 Доступность услуг для инвалидов

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

В табл. 15 представлены сведения по результатам наблюдений о наличии в организациях социального обслуживания условий доступности услуг для инвалидов по таким составляющим как:

- 1) входные группы, оборудованные пандусами (подъемными платформами);
- 2) выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов;
- 3) адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы;
- 4) сменные кресла-коляски;
- 5) специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации социального обслуживания.

В табл. 16 представлена информация о следующих условиях доступности, позволяющих инвалидам получать услуги организаций социального обслуживания наравне с другими, выявленных в ходе наблюдения:

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

Таблица – 15 Условия доступности услуг организаций социального обслуживания для инвалидов

№ п/п	Наименование организации	Оборудование помещений организации и прилегающей территории					3.1. Количество условий доступности организации для инвалидов
		Оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	Наличие сменных кресел-колясок	Наличие оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических	
1	ОГБУ «Введенский геронтологический центр»	1	1	1	1	1	5
2	ОГБУ «Елецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов»	1	1	1	1	1	5
3	ОГБУ «Липецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов общего типа»	1	1	1	1	1	5
4	ОГБУ «Центр реабилитации инвалидов и пожилых людей «Сосновый бор»	1	1	1	1	1	5
5	ОГБУ «Верхне-Матренский дом-интернат малой вместимости для граждан пожилого возраста и инвалидов»	1	1	1	1	0	4
6	ОГБУ «Александровский психоневрологический интернат»	1	1	1	1	1	5
7	ОГБУ «Демкинский психоневрологический интернат»	1	1	1	1	1	5
8	ОГБУ «Елецкий психоневрологический интернат»	1	1	1	1	1	5
9	ОБУ «Ламской психоневрологический интернат»	1	1	1	1	1	5
10	ОГБУ «Задонский психоневрологический интернат»	1	1	1	1	1	5
11	ОГБУ «Грубетчинский психоневрологический интернат»	1	1	1	1	1	5
12	ОБУ «Турчановский психоневрологический интернат»	1	1	1	1	1	5
13	ОГБУ «Реабилитационный центр «Седьмой лепесток»	1	1	1	1	1	5
14	ОКУ «Задонский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Надежда»	1	1	1	1	1	5
15	ОКУ «Кризисный центр помощи женщинам и детям»	1	1	1	1	1	5
16	ОКУ «Данковский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Гармония»	1	1	1	1	1	5
17	ОГБУ «Реабилитационно-оздоровительный центр «Лесная сказка»	1	1	1	1	1	5
18	ОКУ «Елецкий социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Ковчег»	1	1	1	0	0	3
19	ОКУ «Воловский центр социальной помощи семье и детям «Исток»	0	1	1	0	0	2
20	ОКУ «Краснинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Очаг»	1	1	1	1	1	5
21	ОКУ «Долгоруковский центр социальной помощи семье и детям «Доверие»	1	1	1	1	1	5

Таблица – 16 Условия доступности услуг организаций социального обслуживания для инвалидов

№ п/п	Наименование организации	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими						3.2. Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими
		Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	графической информации знаками, выполненными	инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг	судопереводами	версии официального сайта организации для инвалидов по	необходимое обучение/инструментирование по сопровождению инвалидов в предоставлении услуги в дистанционном режиме или на	
1	ОГБУ «Введенский геронтологический центр»	1	1	1	1	1	1	6
2	ОГБУ «Елецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов»	1	1	1	1	1	1	6
3	ОГБУ «Липецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов общего типа»	1	1	1	1	1	1	6
4	ОГБУ «Центр реабилитации инвалидов и пожилых людей «Сосновый бор»	1	1	1	1	1	1	6
5	ОГБУ «Верхне-Матренский дом-интернат малой вместимости для граждан пожилого возраста и инвалидов»	1	1	0	1	1	0	4
6	ОГБУ «Александровский психоневрологический интернат»	1	1	1	1	1	1	6
7	ОГБУ «Демкинский психоневрологический интернат»	1	1	1	1	1	1	6
8	ОГБУ «Елецкий психоневрологический интернат»	1	1	1	1	1	1	6
9	ОБУ «Ламской психоневрологический интернат»	1	1	1	1	1	0	5
10	ОГБУ «Задонский психоневрологический интернат»	1	1	1	1	1	1	6
11	ОГБУ «Трубетчинский психоневрологический интернат»	1	1	0	1	1	1	5
12	ОБУ «Турчановский психоневрологический интернат»	1	1	1	1	1	1	6
13	ОГБУ «Реабилитационный центр «Седьмой лепесток»	1	1	1	1	1	1	6
14	ОКУ «Задонский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Надежда»	1	1	1	1	1	1	6
15	ОКУ «Кризисный центр помощи женщинам и детям»	1	1	1	1	1	1	6
16	ОКУ «Данковский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Гармония»	1	1	0	1	1	1	5
17	ОГБУ «Реабилитационно-оздоровительный центр «Лесная сказка»	1	1	1	1	1	0	5
18	ОКУ «Елецкий социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Ковчег»	1	1	1	1	1	1	6
19	ОКУ «Воловский центр социальной помощи семье и детям «Исток»	1	1	1	1	1	1	6
20	ОКУ «Краснинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Очаг»	1	1	1	1	1	1	6
21	ОКУ «Долгоруковский центр социальной помощи семье и детям «Доверие»	1	1	0	1	1	1	5

В табл. 17 представлены сведения о численности получателей услуг, относящихся к инвалидам, и граждан, представляющих лица этой категории,

удовлетворенных соответствующими условиями в организациях социального обслуживания, полученной в результате опроса.

**Таблица – 17 Число получателей услуг организаций социального обслуживания - инвалидов и членов их семей, удовлетворенных доступностью этих услуг, в абс. значении**

№ п/п	Наименование организации	Число опрошенных получателей услуг, чел.	Число опрошенных получателей услуг-инвалидов/ их представителей, чел.	Число получателей услуг-инвалидов/ их представителей, удовлетворенных условиями доступности услуг организации, чел.	3.3. Удовлетворенность инвалидов/ их представителей доступностью услуг организации, %
1	ОГБУ «Введенский геронтологический центр»	66	46	46	100,0
2	ОГБУ «Елецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов»	112	75	75	100,0
3	ОГБУ «Липецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов общего типа»	105	72	72	100,0
4	ОГБУ «Центр реабилитации инвалидов и пожилых людей «Сосновый бор»	38	36	35	97,2
5	ОГБУ «Верхне-Матренский дом-интернат малой вместимости для граждан пожилого возраста и инвалидов»	12	3	2	66,7
6	ОГБУ «Александровский психоневрологический интернат»	45	42	41	97,6
7	ОГБУ «Демкинский психоневрологический интернат»	19	17	17	100,0
8	ОГБУ «Елецкий психоневрологический интернат»	19	19	19	100,0
9	ОБУ «Ламской психоневрологический интернат»	10	10	10	100,0
10	ОГБУ «Задонский психоневрологический интернат»	111	110	110	100,0
11	ОГБУ «Трубетчинский психоневрологический интернат»	65	56	56	100,0
12	ОБУ «Турчановский психоневрологический интернат»	10	10	10	100,0
13	ОГБУ «Реабилитационный центр «Седьмой лепесток»	38	38	38	100,0

№ п/п	Наименование организации	Число опрошенных получателей услуг, чел.	Число опрошенных получателей услуг-инвалидов/ их представителей, чел.	Число получателей услуг- инвалидов/ их представителей, удовлетворенных условиями доступности услуг организации, чел.	3.3. Удовлетворенность инвалидов/ их представителей доступностью услуг организации, %
15	ОКУ «Кризисный центр помощи женщинам и детям»	19	2	2	100,0
16	ОКУ «Данковский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Гармония»	17	1	1	100,0
17	ОГБУ «Реабилитационно-оздоровительный центр «Лесная сказка»	39	6	6	100,0
18	ОКУ «Елецкий социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Ковчег»	20	1	1	100,0
19	ОКУ «Воловский центр социальной помощи семье и детям «Исток»	23	1	1	100,0
20	ОКУ «Краснинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Очаг»	14	1	1	100,0
21	ОКУ «Долгоруковский центр социальной помощи семье и детям «Доверие»	28	1	1	100,0

Табл. 18 содержит сведения о количественных показателях независимой оценки качества условий оказания услуг по критерию «Доступность услуг для инвалидов» и расчет значения оценки в баллах по каждой из 14 организаций социального обслуживания.



Таблица – 18 Критерий «Доступность услуг для инвалидов»

№ п/п	Индикаторы параметра/ Значение показателя/ Наименование организации	Показатель 3.1 Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов			Показатель 3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другим			Показатель 3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов				Итого по критерию
		3.1.1. Количество условий доступности организации для инвалидов	Значение показателя 3.1	Значение показателя 3.1 с учетом значимости	3.2.1. Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Значение показателя 3.2	Значение показателя 3.2 с учетом значимости	Число получателей услуг-инвалидов, опрошенных по данному вопросу	Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	Значение показателя 3.3	Значение показателя 3.3 с учетом значимости	
		<b>5 и более условий</b>	<b>100</b>	<b>30</b>	<b>5 и более условий</b>	<b>100</b>	<b>40</b>			<b>100</b>	<b>30</b>	
1	ОГБУ «Введенский геронтологический центр»	5	100,0	30,0	6	100,0	40,0	46	46	100,0	30,0	<b>100,0</b>
2	ОГБУ «Елецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов»	5	100,0	30,0	6	100,0	40,0	75	75	100,0	30,0	<b>100,0</b>
3	ОГБУ «Липецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов общего типа»	5	100,0	30,0	6	100,0	40,0	72	72	100,0	30,0	<b>100,0</b>
4	ОГБУ «Центр реабилитации инвалидов и пожилых людей «Сосновый бор»	5	100,0	30,0	6	100,0	40,0	36	35	97,2	29,2	<b>99,2</b>
5	ОГБУ «Верхне-Матренский дом-интернат малой вместимости для граждан пожилого возраста и инвалидов»	4	80,0	24,0	4	80,0	32,0	3	2	66,7	20,0	<b>76,0</b>
6	ОГБУ «Александровский психоневрологический интернат»	5	100,0	30,0	6	100,0	40,0	42	41	97,6	29,3	<b>99,3</b>
7	ОГБУ «Демкинский психоневрологический интернат»	5	100,0	30,0	6	100,0	40,0	17	17	100,0	30,0	<b>100,0</b>
8	ОГБУ «Елецкий	5	100,0	30,0	6	100,0	40,0	19	19	100,0	30,0	<b>100,0</b>

№ п/п	Индикаторы параметра/ Значение показателя/ Наименование организации	Показатель 3.1 Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов			Показатель 3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другим			Показатель 3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов				Итого по критерию	
		3.1.1. Количество условий доступности организации для инвалидов	Значение показателя 3.1	Значение показателя 3.1 с учетом значимости	3.2.1. Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Значение показателя 3.2	Значение показателя 3.2 с учетом значимости	Число получателей услуг-инвалидов, опрошенных по данному вопросу	Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	Значение показателя 3.3	Значение показателя 3.3 с учетом значимости		
													5 и более условий
	психоневрологический интернат»												
9	ОБУ «Ламской психоневрологический интернат»	5	100,0	30,0	5	100,0	40,0	10	10	100,0	30,0	100,0	
10	ОГБУ «Задонский психоневрологический интернат»	5	100,0	30,0	6	100,0	40,0	110	110	100,0	30,0	100,0	
11	ОГБУ «Трубетчинский психоневрологический интернат»	5	100,0	30,0	5	100,0	40,0	56	56	100,0	30,0	100,0	
12	ОБУ «Турчановский психоневрологический интернат»	5	100,0	30,0	6	100,0	40,0	10	10	100,0	30,0	100,0	
13	ОГБУ «Реабилитационный центр «Седьмой лепесток»	5	100,0	30,0	6	100,0	40,0	38	38	100,0	30,0	100,0	
14	ОКУ «Задонский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Надежда»	5	100,0	30,0	6	100,0	40,0	7	7	100,0	30,0	100,0	
15	ОКУ «Кризисный центр помощи женщинам и детям»	5	100,0	30,0	6	100,0	40,0	2	2	100,0	30,0	100,0	
16	ОКУ «Данковский социально-реабилитационный центр для	5	100,0	30,0	5	100,0	40,0	1	1	100,0	30,0	100,0	

№ п/п	Индикаторы параметра/ Значение показателя/ Наименование организации	Показатель 3.1 Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов			Показатель 3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другим			Показатель 3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов				Итого по критерию	
		3.1.1. Количество условий доступности организации для инвалидов	Значение показателя 3.1	Значение показателя 3.1 с учетом значимости	3.2.1. Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Значение показателя 3.2	Значение показателя 3.2 с учетом значимости	Число получателей услуг-инвалидов, опрошенных по данному вопросу	Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	Значение показателя 3.3	Значение показателя 3.3 с учетом значимости		
													5 и более условий
	несовершеннолетних «Гармония»												
17	ОГБУ «Реабилитационно-оздоровительный центр «Лесная сказка»	5	100,0	30,0	5	100,0	40,0	6	6	100,0	30,0	100,0	
18	ОКУ «Елецкий социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Ковчег»	3	60,0	18,0	6	100,0	40,0	1	1	100,0	30,0	88,0	
19	ОКУ «Воловский центр социальной помощи семье и детям «Исток»	2	40,0	12,0	6	100,0	40,0	1	1	100,0	30,0	82,0	
20	ОКУ «Краснинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Очаг»	5	100,0	30,0	6	100,0	40,0	1	1	100,0	30,0	100,0	
21	ОКУ «Долгоруковский центр социальной помощи семье и детям «Доверие»	5	100,0	30,0	5	100,0	40,0	1	1	100,0	30,0	100,0	

#### **4.4 Доброжелательность, вежливость работников организаций**

В настоящем разделе в табл. 19 приведены значения показателей критерия «Доброжелательность, вежливость работников организаций» и результаты обобщения информации об уровне удовлетворенности получателей услуг в организациях социального обслуживания:

- при первичном контакте;
- при обращении в организацию, непосредственно при получении услуги;
- при дистанционных способах взаимодействия. Число респондентов, которые удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организаций при дистанционном обращении, рассчитано как простая средняя арифметическая величина, исходя из 4 значений (показатели удовлетворенности отношением работников при обращении по телефону, по электронной почте, посредством электронных сервисов и онлайн консультаций).

**Таблица – 19 Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организаций социального обслуживания, в абс. значении**

№ п/п	Наименование организации	Число опрошенных получателей услуг	4.1. Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью при первичном контакте	4.2. Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью при обращении в организацию	Число опрошенных получателей услуг	4.3. Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью при дистанционных способах взаимодействия
1	ОГБУ «Введенский геронтологический центр»	66	66	66	57	57
2	ОГБУ «Елецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов»	112	112	112	55	55
3	ОГБУ «Липецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов общего типа»	105	105	105	59	59
4	ОГБУ «Центр реабилитации инвалидов и пожилых людей «Сосновый бор»	38	38	38	35	35
5	ОГБУ «Верхне-Матренский дом-интернат малой вместимости для граждан пожилого возраста и инвалидов»	12	12	12	4	4
6	ОГБУ «Александровский психоневрологический интернат»	45	45	44	44	44
7	ОГБУ «Демкинский психоневрологический интернат»	19	19	19	9	9
8	ОГБУ «Елецкий психоневрологический интернат»	19	19	19	17	17
9	ОБУ «Ламской психоневрологический интернат»	10	10	10	10	10
10	ОГБУ «Задонский психоневрологический интернат»	111	111	111	18	18
11	ОГБУ «Трубетчинский психоневрологический интернат»	65	64	64	62	61
12	ОБУ «Турчановский психоневрологический интернат»	10	10	10	10	10
13	ОГБУ «Реабилитационный центр «Седьмой лепесток»	38	38	38	35	35
14	ОКУ «Задонский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Надежда»	16	16	16	14	14
15	ОКУ «Кризисный центр помощи женщинам и детям»	19	19	19	12	12
16	ОКУ «Данковский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Гармония»	17	17	17	12	12
17	ОГБУ «Реабилитационно-оздоровительный центр «Лесная сказка»	39	39	39	34	34
18	ОКУ «Елецкий социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Ковчег»	20	20	20	16	16
19	ОКУ «Воловский центр социальной помощи семье и детям «Исток»	23	23	23	23	23
20	ОКУ «Краснинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Очаг»	14	14	14	14	14
21	ОКУ «Долгоруковский центр социальной помощи семье и детям «Доверие»	28	28	28	21	21

Табл. 20 содержит сведения о количественных показателях независимой оценки качества условий оказания услуг по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организаций» и расчет значения оценки в баллах по каждой из 21 организаций социального обслуживания.

Таблица – 20 Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций»

№ п/п	Индикаторы параметра/ Значение показателя/ Наименование организации	Показатель 4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию				Показатель 4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию				Показатель 4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия				Итого по критерию
		Число опрошенных получателей услуг	4.1.1. Число удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих первичный контакт и информирование	Значение показателя 4.1	Значение показателя 4.1 с учетом значимости	Число опрошенных получателей услуг	4.2.1. Число удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги	Значение показателя 4.2	Значение показателя 4.2 с учетом значимости	Число опрошенных получателей услуг	4.3.1. Число удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм	Значение показателя 4.3	Значение показателя 4.3 с учетом значимости	
1	ОГБУ «Введенский геронтологический центр»	66	66	100,0	40,0	66	66	100,0	40,0	57	57	100,0	20,0	100,0
2	ОГБУ «Елецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов»	112	112	100,0	40,0	112	112	100,0	40,0	55	55	100,0	20,0	100,0
3	ОГБУ «Липецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов общего типа»	105	105	100,0	40,0	105	105	100,0	40,0	59	59	100,0	20,0	100,0
4	ОГБУ «Центр реабилитации инвалидов и пожилых людей «Сосновый бор»	38	38	100,0	40,0	38	38	100,0	40,0	35	35	100,0	20,0	100,0
5	ОГБУ «Верхне-Матренский дом-интернат малой вместимости для граждан пожилого	12	12	100,0	40,0	12	12	100,0	40,0	4	4	100,0	20,0	100,0

№ п/п	Индикаторы параметра/ Значение показателя/ Наименование организации	Показатель 4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию				Показатель 4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию				Показатель 4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия				Итого по критерию
		Число опрошенных получателей услуг	4.1.1. Число удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих первичный контакт и информирование	Значение показателя 4.1	Значение показателя 4.1 с учетом значимости	Число опрошенных получателей услуг	4.2.1. Число удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги	Значение показателя 4.2	Значение показателя 4.2 с учетом значимости	Число опрошенных получателей услуг	4.3.1. Число удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм	Значение показателя 4.3	Значение показателя 4.3 с учетом значимости	
				<b>100</b>	<b>40</b>			<b>100</b>	<b>40</b>			<b>100</b>	<b>20</b>	<b>100</b>
	возраста и инвалидов»»»													
6	ОГБУ «Александровский психоневрологический интернат»	45	45	100,0	40,0	45	44	97,8	39,1	44	44	100,0	20,0	<b>99,1</b>
7	ОГБУ «Демкинский психоневрологический интернат»	19	19	100,0	40,0	19	19	100,0	40,0	9	9	100,0	20,0	<b>100,0</b>
8	ОГБУ «Елецкий психоневрологический интернат»	19	19	100,0	40,0	19	19	100,0	40,0	17	17	100,0	20,0	<b>100,0</b>
9	ОБУ «Ламской психоневрологический интернат»	10	10	100,0	40,0	10	10	100,0	40,0	10	10	100,0	20,0	<b>100,0</b>
10	ОГБУ «Задонский психоневрологический интернат»	111	111	100,0	40,0	111	111	100,0	40,0	18	18	100,0	20,0	<b>100,0</b>
11	ОГБУ «Трубетчинский психоневрологический интернат»	65	64	98,5	39,4	65	64	98,5	39,4	62	61	98,4	19,7	<b>98,4</b>
12	ОБУ «Гурчановский	10	10	100,0	40,0	10	10	100,0	40,0	10	10	100,0	20,0	<b>100,0</b>



№ п/п	Индикаторы параметра/ Значение показателя/ Наименование организации	Показатель 4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию				Показатель 4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию				Показатель 4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия				Итого по критерию
		Число опрошенных получателей услуг	4.1.1. Число удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих первичный контакт и информирование	Значение показателя 4.1	Значение показателя 4.1 с учетом значимости	Число опрошенных получателей услуг	4.2.1. Число удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги	Значение показателя 4.2	Значение показателя 4.2 с учетом значимости	Число опрошенных получателей услуг	4.3.1. Число удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм	Значение показателя 4.3	Значение показателя 4.3 с учетом значимости	
				<b>100</b>	<b>40</b>			<b>100</b>	<b>40</b>			<b>100</b>	<b>20</b>	<b>100</b>
	психоневрологический интернат»													
13	ОГБУ «Реабилитационный центр «Седьмой лепесток»	38	38	100,0	40,0	38	38	100,0	40,0	35	35	100,0	20,0	<b>100,0</b>
14	ОКУ «Задонский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Надежда»	16	16	100,0	40,0	16	16	100,0	40,0	14	14	100,0	20,0	<b>100,0</b>
15	ОКУ «Кризисный центр помощи женщинам и детям»	19	19	100,0	40,0	19	19	100,0	40,0	12	12	100,0	20,0	<b>100,0</b>
16	ОКУ «Данковский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Гармония»	17	17	100,0	40,0	17	17	100,0	40,0	12	12	100,0	20,0	<b>100,0</b>
17	ОГБУ «Реабилитационно-оздоровительный	39	39	100,0	40,0	39	39	100,0	40,0	34	34	100,0	20,0	<b>100,0</b>

№ п/п	Индикаторы параметра/ Значение показателя/ Наименование организации	Показатель 4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию				Показатель 4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию				Показатель 4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия				Итого по критерию
		Число опрошенных получателей услуг	4.1.1. Число удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих первичный контакт и информирование	Значение показателя 4.1	Значение показателя 4.1 с учетом значимости	Число опрошенных получателей услуг	4.2.1. Число удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги	Значение показателя 4.2	Значение показателя 4.2 с учетом значимости	Число опрошенных получателей услуг	4.3.1. Число удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм	Значение показателя 4.3	Значение показателя 4.3 с учетом значимости	
				<b>100</b>	<b>40</b>			<b>100</b>	<b>40</b>			<b>100</b>	<b>20</b>	<b>100</b>
	центр «Лесная сказка»													
18	ОКУ «Елецкий социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Ковчег»	20	20	100,0	40,0	20	20	100,0	40,0	16	16	100,0	20,0	<b>100,0</b>
19	ОКУ «Воловский центр социальной помощи семье и детям «Исток»	23	23	100,0	40,0	23	23	100,0	40,0	23	23	100,0	20,0	<b>100,0</b>
20	ОКУ «Краснинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Очаг»	14	14	100,0	40,0	14	14	100,0	40,0	14	14	100,0	20,0	<b>100,0</b>
21	ОКУ «Долгоруковский центр социальной помощи семье и детям «Доверие»	28	28	100,0	40,0	28	28	100,0	40,0	21	21	100,0	20,0	<b>100,0</b>

#### 4.5 Удовлетворенность условиями оказания услуг

В настоящем разделе в табл. 21 приведены значения показателей и результаты обобщения информации о готовности получателей услуг рекомендовать конкретную организацию социального обслуживания другим лицам, а также об уровне их удовлетворенности:

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

Таблица – 21 **Число получателей услуг, удовлетворенных условиями их оказания, в абс. значении**

№ п/п	Наименование организации	Число опрошенных получателей услуг	5.1.1. Готовность рекомендовать организацию	5.2.1. Удовлетворённость организационными условиями	5.3.1. Удовлетворенность условиями оказания услуг в целом
1	ОГБУ «Введенский геронтологический центр»	66	65	66	66
2	ОГБУ «Елецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов»	112	112	111	112
3	ОГБУ «Липецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов общего типа»	105	105	105	105
4	ОГБУ «Центр реабилитации инвалидов и пожилых людей «Сосновый бор»	38	37	38	38
5	ОГБУ «Верхне-Матренский дом-интернат малой вместимости для граждан пожилого возраста и инвалидов»	12	12	12	12
6	ОГБУ «Александровский психоневрологический интернат»	45	44	44	44
7	ОГБУ «Демкинский психоневрологический интернат»	19	19	19	19
8	ОГБУ «Елецкий психоневрологический интернат»	19	19	19	19
9	ОБУ «Ламской психоневрологический интернат»	10	10	10	10
10	ОГБУ «Задонский психоневрологический интернат»	111	111	111	111
11	ОГБУ «Трубачинский психоневрологический интернат»	65	64	64	64
12	ОБУ «Турчановский психоневрологический интернат»	10	10	10	10
13	ОГБУ «Реабилитационный центр «Седьмой лепесток»	38	38	38	38
14	ОКУ «Задонский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Надежда»	16	16	16	16
15	ОКУ «Кризисный центр помощи женщинам и детям»	19	19	19	19
16	ОКУ «Данковский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Гармония»	17	17	17	17
17	ОГБУ «Реабилитационно-оздоровительный центр «Лесная сказка»	39	39	39	39
18	ОКУ «Елецкий социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Ковчег»	20	20	20	20
19	ОКУ «Воловский центр социальной помощи семье и детям «Исток»	23	23	23	23
20	ОКУ «Краснинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Очаг»	14	14	14	14
21	ОКУ «Долгоруковский центр социальной помощи семье и детям «Доверие»	28	28	28	28

Табл. 22 содержит сведения о количественных показателях независимой оценки качества условий оказания услуг по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» и расчет значения оценки в баллах по каждой из 14 организаций социального обслуживания.

Таблица – 22 Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

№ п/п	Индикаторы параметра/ Значение показателя/ Наименование организации	Показатель 5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать)				Показатель 5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг				Показатель 5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы				Итого по критерию
		Число опрошенных получателей услуг	5.1.1. Число получателей услуг, гекомендовать организацию	Значение показателя 5.1	Значение показателя 5.1 с учетом значимости	Число опрошенных получателей услуг	5.2.1. Число удовлетворенных организационными условиями	Значение показателя 5.2	Значение показателя 5.2 с учетом значимости	Число опрошенных получателей услуг	5.3.1. Число удовлетворенных условиями оказания услуг в целом	Значение показателя 5.3	Значение показателя 5.3 с учетом значимости	
				<b>100</b>	<b>30</b>			<b>100</b>	<b>20</b>			<b>100</b>	<b>50</b>	<b>100</b>
1	ОГБУ «Введенский геронтологический центр»	66	65	98,5	29,5	66	66	100,0	20,0	66	66	100,0	50,0	<b>99,5</b>
2	ОГБУ «Елецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов»	112	112	100,0	30,0	112	111	99,1	19,8	112	112	100,0	50,0	<b>99,8</b>
3	ОГБУ «Липецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов общего типа»	105	105	100,0	30,0	105	105	100,0	20,0	105	105	100,0	50,0	<b>100,0</b>
4	ОГБУ «Центр реабилитации инвалидов и пожилых людей «Сосновый бор»	38	37	97,4	29,2	38	38	100,0	20,0	38	38	100,0	50,0	<b>99,2</b>
5	ОГБУ «Верхне-Матренский дом-интернат малой вместимости для граждан пожилого возраста и инвалидов»»	12	12	100,0	30,0	12	12	100,0	20,0	12	12	100,0	50,0	<b>100,0</b>
6	ОГБУ «Александровский психоневрологический	45	44	97,8	29,3	45	44	97,8	19,6	45	44	97,8	48,9	<b>97,8</b>

№ п/п	Индикаторы параметра/ Значение показателя/ Наименование организации	Показатель 5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать)				Показатель 5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг				Показатель 5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы				Итого по критерию
		Число опрошенных получателей услуг	5.1.1. Число получателей услуг, гекомендовать организацию	Значение показателя 5.1	Значение показателя 5.1 с учетом значимости	Число опрошенных получателей услуг	5.2.1. Число удовлетворенных организационными условиями	Значение показателя 5.2	Значение показателя 5.2 с учетом значимости	Число опрошенных получателей услуг	5.3.1. Число удовлетворенных условиями оказания услуг в целом	Значение показателя 5.3	Значение показателя 5.3 с учетом значимости	
	интернат»			100	30			100	20			100	50	100
7	ОГБУ «Демкинский психоневрологический интернат»	19	19	100,0	30,0	19	19	100,0	20,0	19	19	100,0	50,0	100,0
8	ОГБУ «Елецкий психоневрологический интернат»	19	19	100,0	30,0	19	19	100,0	20,0	19	19	100,0	50,0	100,0
9	ОБУ «Ламской психоневрологический интернат»	10	10	100,0	30,0	10	10	100,0	20,0	10	10	100,0	50,0	100,0
10	ОГБУ «Задонский психоневрологический интернат»	111	111	100,0	30,0	111	111	100,0	20,0	111	111	100,0	50,0	100,0
11	ОГБУ «Трубетчинский психоневрологический интернат»	65	64	98,5	29,5	65	64	98,5	19,7	65	64	98,5	49,2	98,5
12	ОБУ «Турчановский психоневрологический интернат»	10	10	100,0	30,0	10	10	100,0	20,0	10	10	100,0	50,0	100,0
13	ОГБУ «Реабилитационный центр «Седьмой лепесток»	38	38	100,0	30,0	38	38	100,0	20,0	38	38	100,0	50,0	100,0
14	ОКУ «Задонский социально-реабилитационный	16	16	100,0	30,0	16	16	100,0	20,0	16	16	100,0	50,0	100,0

№ п/п	Индикаторы параметра/ Значение показателя/ Наименование организации	Показатель 5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать)				Показатель 5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг				Показатель 5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы				Итого по критерию
		Число опрошенных получателей услуг	5.1.1. Число получателей услуг, гекомендовать организацию	Значение показателя 5.1	Значение показателя 5.1 с учетом значимости	Число опрошенных получателей услуг	5.2.1. Число удовлетворенных организационными условиями	Значение показателя 5.2	Значение показателя 5.2 с учетом значимости	Число опрошенных получателей услуг	5.3.1. Число удовлетворенных условиями оказания услуг в целом	Значение показателя 5.3	Значение показателя 5.3 с учетом значимости	
	центр для несовершеннолетних «Надежда»			100	30			100	20			100	50	100
15	ОКУ «Кризисный центр помощи женщинам и детям»	19	19	100,0	30,0	19	19	100,0	20,0	19	19	100,0	50,0	100,0
16	ОКУ «Данковский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Гармония»	17	17	100,0	30,0	17	17	100,0	20,0	17	17	100,0	50,0	100,0
17	ОГБУ «Реабилитационно-оздоровительный центр «Лесная сказка»	39	39	100,0	30,0	39	39	100,0	20,0	39	39	100,0	50,0	100,0
18	ОКУ «Елецкий социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Ковчег»	20	20	100,0	30,0	20	20	100,0	20,0	20	20	100,0	50,0	100,0
19	ОКУ «Воловский центр социальной помощи семье и детям «Исток»	23	23	100,0	30,0	23	23	100,0	20,0	23	23	100,0	50,0	100,0
20	ОКУ «Краснинский социально-	14	14	100,0	30,0	14	14	100,0	20,0	14	14	100,0	50,0	100,0

№ п/п	Индикаторы параметра/ Значение показателя/ Наименование организации	Показатель 5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать)				Показатель 5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг				Показатель 5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы				Итого по критерию
		Число опро- шенных получа- телей услуг	5.1.1. Число получателей услуг, гекомендовать организацию	Значение показателя 5.1	Значение показателя 5.1 с учетом значимости	Число опро- шенных получа- телей услуг	5.2.1. Число удовлетворенных организационными условиями	Значение показателя 5.2	Значение показателя 5.2 с учетом значимости	Число опро- шенных получа- телей услуг	5.3.1. Число удовлетворенных условиями оказания услуг в целом	Значение показателя 5.3	Значение показателя 5.3 с учетом значимости	
	реабилитационный центр для несовершеннолетних «Очаг»			100	30			100	20			100	50	100
21	ОКУ «Долгоруковский центр социальной помощи семье и детям «Доверие»	28	28	100,0	30,0	28	28	100,0	20,0	28	28	100,0	50,0	100,0



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

По итогам проведения сбора и обобщения данных опроса получателей услуг и информации, размещенной на официальных сайтах организаций социального обслуживания, получена оценка качества условий оказания услуг этими организациями. Итоговые значения по каждой из организаций социального обслуживания представлены на рис. 1 (на рисунках 2,3,4 представлен рейтинг организаций в своей области):

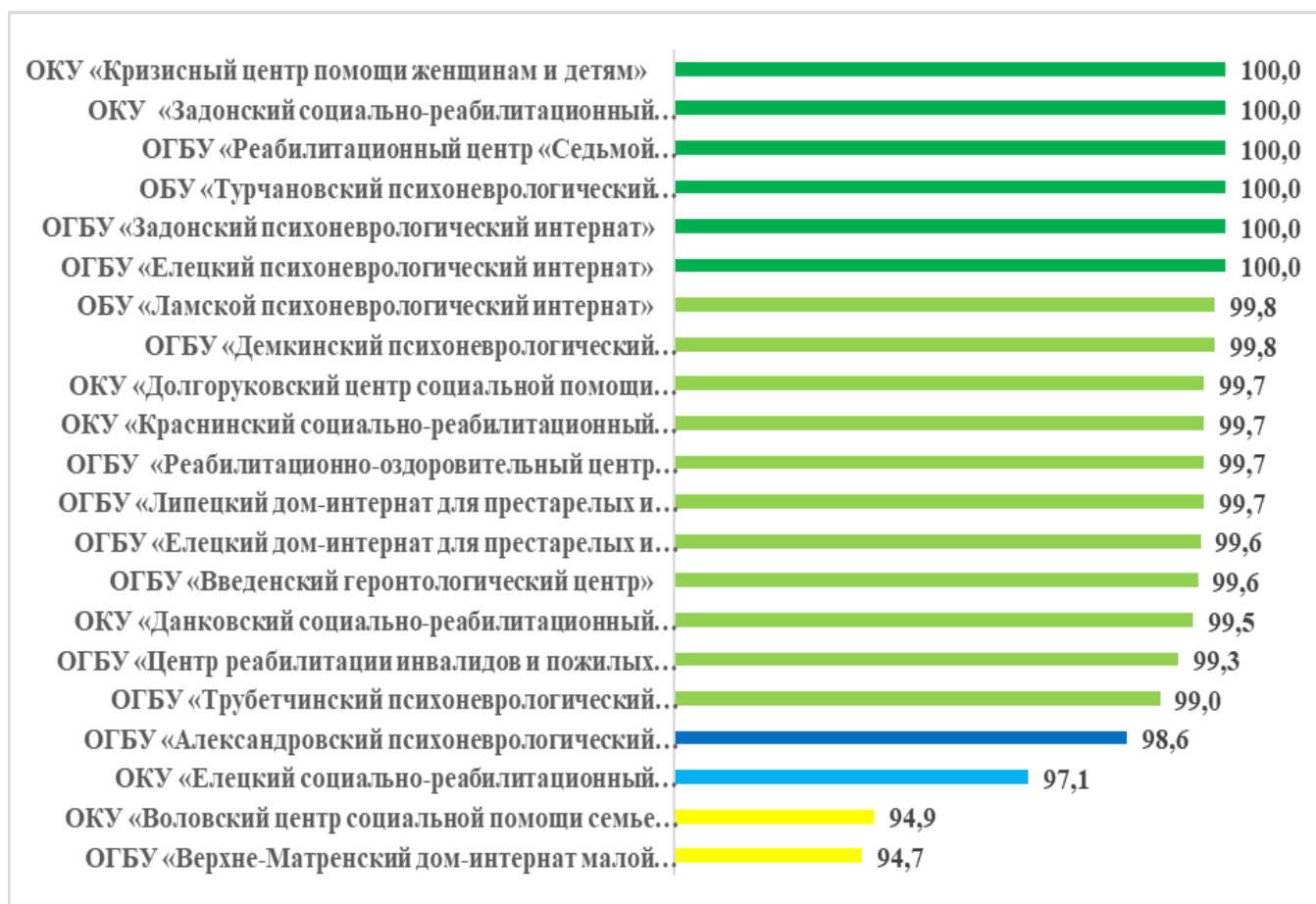


Рисунок – 1 Общий рейтинг организаций социального обслуживания



Рисунок – 2 Рейтинг учреждения общего типа

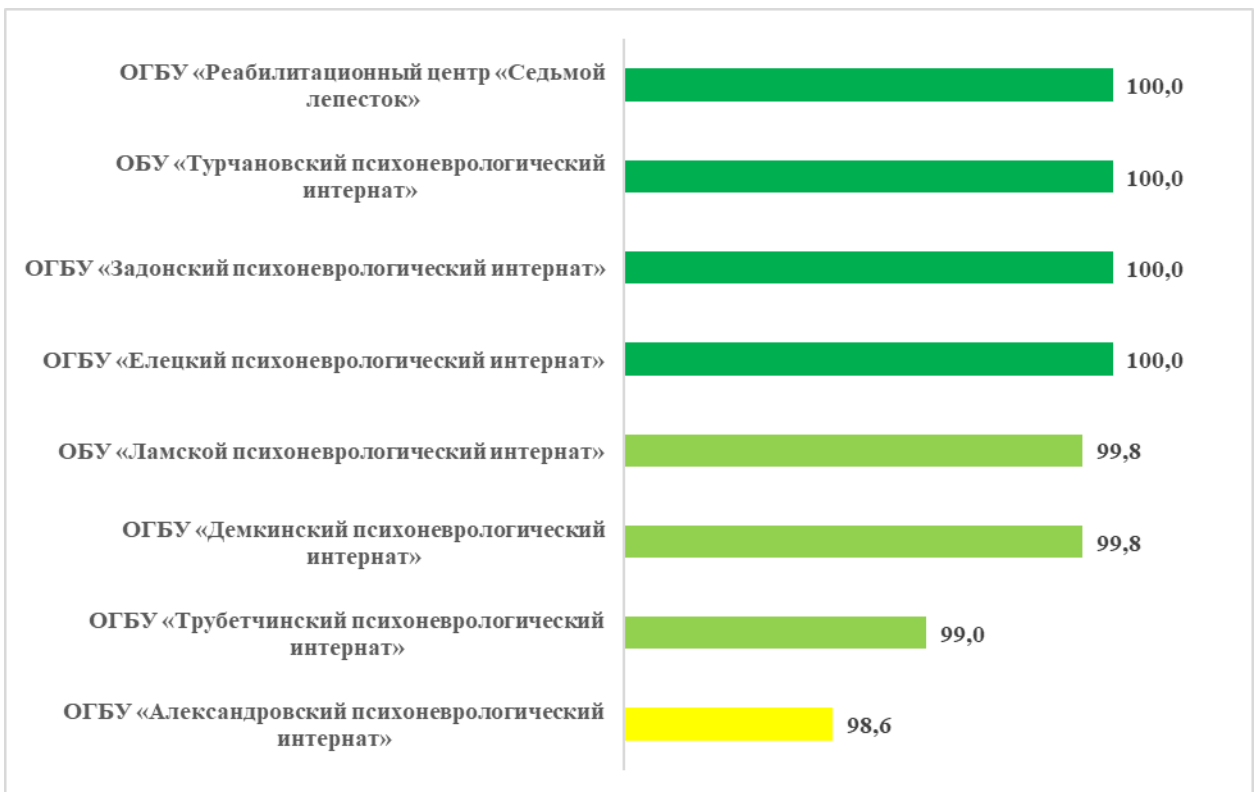


Рисунок – 3 Рейтинг учреждения психоневрологического типа

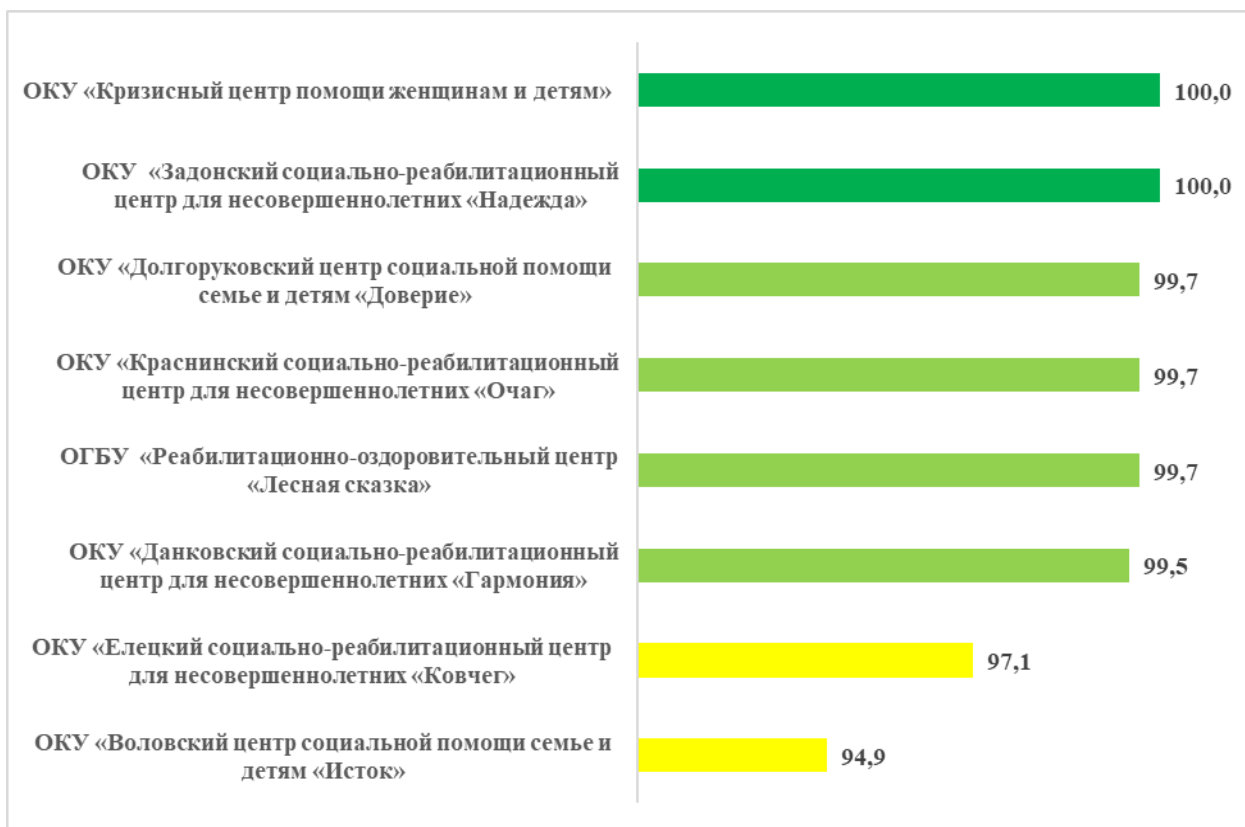


Рисунок – 4 **Рейтинг учреждения социальной поддержки семьи, материнства и детства**

Интегральное значение по совокупности общих критериев в части показателей, характеризующих общие критерии оценки по региону в целом составляет 99,1 балла; по каждому из критериев среднее значение по региону составляет:

1. по критерию «Открытость и доступность информации об организации» - 98,7 балла;

2. по критерию «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» - 99,8 балла;

3. по критерию «Доступность услуг для инвалидов» - 97,4 балла;

4. по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организаций» - 99,9 балла;

5. по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» - 99,8 балла.

Лидерами общего рейтинга среди обследованных организаций социального обслуживания стали ОГБУ «Елецкий психоневрологический интернат»; ОГБУ «Задонский психоневрологический интернат»; ОБУ «Турчановский психоневрологический интернат»; ОГБУ «Реабилитационный центр «Седьмой лепесток»; ОКУ «Задонский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Надежда»; ОКУ «Кризисный центр помощи женщинам и детям», данные организации получили максимальное количество баллов по 5 критериям независимой оценки качества.

Замыкает сводный рейтинг организаций социального обслуживания ОГБУ «Верхне-Матренский дом-интернат малой вместимости для граждан пожилого возраста и инвалидов», получивший 94,7 балла.

Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Липецкой области, представлены в табл. 23.

Таблица – 23 Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, в баллах

№ п/п	Организация социального обслуживания	Интегральное значение по совокупности общих критериев в части показателей, характеризующих общие критерии оценки интегральное значение в части показателей, характеризующих общий		1 - Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации			2 - Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг			3 - Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов			4 - Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации			5 - Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг						
				Показатели (П1, П2, П3)			Показатели (П1, П2, П3)			Показатели (П1, П2, П3)			Показатели (П1, П2, П3)			Показатели (П1, П2, П3)						
				П1	П2	П3	П1	П2	П3	П1	П2	П3	П1	П2	П3	П1	П2	П3	П1	П2	П3	
1	ОГБУ «Введенский геронтологический центр»	99,6	98,4	28,4	30,0	40,0	100,0	30,0	40,0	30,0	100,0	30,0	40,0	30,0	100,0	40,0	40,0	20,0	99,5	29,5	20,0	50,0
2	ОГБУ «Елецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов»	99,6	98,3	28,3	30,0	40,0	100,0	30,0	40,0	30,0	100,0	30,0	40,0	30,0	100,0	40,0	40,0	20,0	99,8	30,0	19,8	50,0
3	ОГБУ «Липецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов общего типа»	99,7	98,4	28,4	30,0	40,0	100,0	30,0	40,0	30,0	100,0	30,0	40,0	30,0	100,0	40,0	40,0	20,0	100,0	30,0	20,0	50,0
4	ОГБУ «Центр реабилитации инвалидов и пожилых людей «Сосновый бор»	99,3	100,0	30,0	30,0	40,0	98,2	30,0	38,9	29,2	99,2	30,0	40,0	29,2	100,0	40,0	40,0	20,0	99,2	29,2	20,0	50,0
5	ОГБУ «Верхне-Матренский дом-интернат малой вместимости для граждан пожилого возраста и инвалидов»	94,7	97,6	27,6	30,0	40,0	100,0	30,0	40,0	30,0	76,0	24,0	32,0	20,0	100,0	40,0	40,0	20,0	100,0	30,0	20,0	50,0

№ п/п	Организация социального обслуживания	Интегральное значение по совокупности общих критериев в части показателей, характеризующих общие критерии оценки интегральное значение в части показателей, характеризующих общий			1 - Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации			2 - Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг			3 - Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов			4 - Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации			5 - Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг					
					Показатели (П1, П2, П3)			Показатели (П1, П2, П3)			Показатели (П1, П2, П3)			Показатели (П1, П2, П3)			Показатели (П1, П2, П3)					
		П1	П2	П3	П1	П2	П3	П1	П2	П3	П1	П2	П3	П1	П2	П3	П1	П2	П3			
6	ОГБУ «Александровский психоневрологический интернат»	98,6	98,2	30,0	30,0	38,2	98,4	30,0	39,1	29,3	99,3	30,0	40,0	29,3	99,1	40,0	39,1	20,0	97,8	29,3	19,6	48,9
7	ОГБУ «Демкинский психоневрологический интернат»	99,8	99,2	29,2	30,0	40,0	100,0	30,0	40,0	30,0	100,0	30,0	40,0	30,0	100,0	40,0	40,0	20,0	100,0	30,0	20,0	50,0
8	ОГБУ «Елецкий психоневрологический интернат»	100,0	100,0	30,0	30,0	40,0	100,0	30,0	40,0	30,0	100,0	30,0	40,0	30,0	100,0	40,0	40,0	20,0	100,0	30,0	20,0	50,0
9	ОБУ «Ламской психоневрологический интернат»	99,8	99,2	29,2	30,0	40,0	100,0	30,0	40,0	30,0	100,0	30,0	40,0	30,0	100,0	40,0	40,0	20,0	100,0	30,0	20,0	50,0
10	ОГБУ «Задонский психоневрологический интернат»	100,0	100,0	30,0	30,0	40,0	100,0	30,0	40,0	30,0	100,0	30,0	40,0	30,0	100,0	40,0	40,0	20,0	100,0	30,0	20,0	50,0
11	ОГБУ «Грубечинский психоневрологический интернат»	99,0	99,4	30,0	30,0	39,4	98,9	30,0	39,4	29,5	100,0	30,0	40,0	30,0	98,4	39,4	39,4	19,7	98,5	29,5	19,7	49,2
12	ОБУ «Турчановский психоневрологический интернат»	100,0	100,0	30,0	30,0	40,0	100,0	30,0	40,0	30,0	100,0	30,0	40,0	30,0	100,0	40,0	40,0	20,0	100,0	30,0	20,0	50,0
13	ОГБУ «Реабилитационный центр «Седьмой лепесток»	100,0	100,0	30,0	30,0	40,0	100,0	30,0	40,0	30,0	100,0	30,0	40,0	30,0	100,0	40,0	40,0	20,0	100,0	30,0	20,0	50,0

№ п/п	Организация социального обслуживания	Интегральное значение по совокупности общих критериев в части показателей, характеризующих общие критерии оценки деятельности организации			1 - Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации			2 - Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг			3 - Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов			4 - Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации			5 - Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг					
					Показатели (П1, П2, П3)			Показатели (П1, П2, П3)			Показатели (П1, П2, П3)			Показатели (П1, П2, П3)			Показатели (П1, П2, П3)					
		П1	П2	П3	П1	П2	П3	П1	П2	П3	П1	П2	П3	П1	П2	П3	П1	П2	П3			
14	ОКУ «Задонский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Надежда»	100,0	100,0	30,0	30,0	40,0	100,0	30,0	40,0	30,0	100,0	30,0	40,0	30,0	100,0	40,0	40,0	20,0	100,0	30,0	20,0	50,0
15	ОКУ «Кризисный центр помощи женщинам и детям»	100,0	100,0	30,0	30,0	40,0	100,0	30,0	40,0	30,0	100,0	30,0	40,0	30,0	100,0	40,0	40,0	20,0	100,0	30,0	20,0	50,0
16	ОКУ «Данковский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Гармония»	99,5	97,6	27,6	30,0	40,0	100,0	30,0	40,0	30,0	100,0	30,0	40,0	30,0	100,0	40,0	40,0	20,0	100,0	30,0	20,0	50,0
17	ОГБУ «Реабилитационно-оздоровительный центр «Лесная сказка»	99,7	98,4	28,4	30,0	40,0	100,0	30,0	40,0	30,0	100,0	30,0	40,0	30,0	100,0	40,0	40,0	20,0	100,0	30,0	20,0	50,0
18	ОКУ «Елецкий социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Ковчег»	97,1	97,6	27,6	30,0	40,0	100,0	30,0	40,0	30,0	88,0	18,0	40,0	30,0	100,0	40,0	40,0	20,0	100,0	30,0	20,0	50,0
19	ОКУ «Воловский центр	94,9	92,5	22,5	30,0	40,0	100,0	30,0	40,0	30,0	82,0	12,0	40,0	30,0	100,0	40,0	40,0	20,0	100,0	30,0	20,0	50,0

№ п/п	Организация социального обслуживания	Интегральное значение по совокупности общих критериев в части показателей, характеризующих общие критерии оценки интегральное значение в характеризующих общими критериями оценки части показателей, характеризующих общими	1 - Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации			2 - Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг			3 - Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов			4 - Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации			5 - Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг							
			Показатели (П1, П2, П3)			Показатели (П1, П2, П3)			Показатели (П1, П2, П3)			Показатели (П1, П2, П3)			Показатели (П1, П2, П3)							
			П1	П2	П3	П1	П2	П3	П1	П2	П3	П1	П2	П3	П1	П2	П3	П1	П2	П3		
	социальной помощи семье и детям «Исток»																					
20	ОКУ «Краснинский социально- реабилитационный центр для несовершеннолетних «Очаг»	99,7	98,4	28,4	30,0	40,0	100,0	30,0	40,0	30,0	100,0	30,0	40,0	30,0	100,0	40,0	40,0	20,0	100,0	30,0	20,0	50,0
21	ОКУ «Долгоруковский центр социальной помощи семье и детям «Доверие»	99,7	98,4	28,4	30,0	40,0	100,0	30,0	40,0	30,0	100,0	30,0	40,0	30,0	100,0	40,0	40,0	20,0	100,0	30,0	20,0	50,0



## **6 Основные недостатки в работе организаций социального обслуживания, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг**

По результатам проведенной независимой оценки был выделен перечень недостатков в условиях оказания услуг организациями социального обслуживания.

### **1. ОГБУ «ВВЕДЕНСКИЙ GERONТОЛОГИЧЕСКИЙ ЦЕНТР»**

***По критерию «Открытость и доступность информации об организации»:***

Организовать на официальном сайте организации следующую информацию:

- Численность получателей социальных услуг;
- Об объеме предоставляемых социальных услуг.

***По критерию «Комфортность условий оказания услуг»*** в ходе наблюдения несоответствия действующим нормам недочетов не обнаружено.

***По критерию «Доступность услуг для инвалидов»*** в ходе наблюдения несоответствия действующим нормам недочетов не обнаружено.

***По критерию «Доброжелательность и вежливость сотрудников организации»*** по результатам опроса получатели услуг отметили, что полностью удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации.

***По критерию «Удовлетворенность условиями осуществления деятельности»:***

Получатели услуг организации не в полной мере удовлетворены условиями осуществления деятельности в обследованной организации.

По результатам проведенного опроса были зафиксированы пожелания и предложения получателей услуг организации по улучшению условий осуществляемой деятельности (орфография и пунктуация обращений сохранены):

- Обеспечить всех проживающих доступом в сеть Интернет (Интернет для всех проживающих);
- Улучшить питание (Уточнить и разобрать питание.).

### **2. ОГБУ «ЕЛЕЦКИЙ ДОМ-ИНТЕРНАТ ДЛЯ ПРЕСТАРЕЛЫХ И ИНВАЛИДОВ»**

***По критерию «Открытость и доступность информации об организации»:***

По результатам наблюдения информационных стендов в помещениях организации были выявлены следующие недостатки требующие исправления:

- Организовать информацию о наличии (отсутствии) предписаний органов, осуществляющих государственный контроль.

Организовать на официальном сайте организации следующую информацию:

- Численность получателей социальных услуг.

*По критерию «Комфортность условий оказания услуг»* в ходе наблюдения несоответствия действующим нормам недочетов не обнаружено.

*По критерию «Доступность услуг для инвалидов»* в ходе наблюдения несоответствия действующим нормам недочетов не обнаружено.

*По критерию «Доброжелательность и вежливость сотрудников организации»* по результатам опроса получатели услуг отметили, что полностью удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации.

*По критерию «Удовлетворенность условиями осуществления деятельности»:*

Получатели услуг организации не в полной мере удовлетворены условиями осуществления деятельности в обследованной организации.

По результатам проведенного опроса были зафиксированы пожелания и предложения получателей услуг организации по улучшению условий осуществляемой деятельности (орфография и пунктуация обращений сохранены):

- Организовать досуг проживающих (Организовать кружки вышивания, вязания, рисования, народного творчества пения и т. д.).

### 3. ОГБУ «ЛИПЕЦКИЙ ДОМ-ИНТЕРНАТ ДЛЯ ПРЕСТАРЕЛЫХ И ИНВАЛИДОВ ОБЩЕГО ТИПА»

*По критерию «Открытость и доступность информации об организации»:*

Организовать на официальном сайте организации следующую информацию:

- Численность получателей социальных услуг;
- Об объеме предоставляемых социальных услуг.

*По критерию «Комфортность условий оказания услуг»* в ходе наблюдения несоответствия действующим нормам недочетов не обнаружено.

*По критерию «Доступность услуг для инвалидов»* в ходе наблюдения несоответствия действующим нормам недочетов не обнаружено.

*По критерию «Доброжелательность и вежливость сотрудников организации»* по результатам опроса получатели услуг отметили, что полностью удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации.

*По критерию «Удовлетворенность условиями осуществления деятельности»* по результатам опроса получатели услуг отметили, что полностью удовлетворены условиями осуществления деятельности организации.

По результатам проведенного опроса не было зафиксировано пожеланий и предложений получателей услуг организации по улучшению условий осуществляемой деятельности.

#### 4. ОГБУ «ЦЕНТР РЕАБИЛИТАЦИИ ИНВАЛИДОВ И ПОЖИЛЫХ ЛЮДЕЙ «СОСНОВЫЙ БОР»

*По критерию «Открытость и доступность информации об организации»* в ходе наблюдения несоответствия действующим нормам недочетов не обнаружено.

*По критерию «Комфортность условий оказания услуг»* По результатам опроса получатели услуг не в полной мере удовлетворены следующими условиями:

- Жилым помещением;
- Оборудованием для предоставления социальных услуг;
- Мебелью, мягким инвентарем;
- Оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением;
- Санитарным содержанием санитарно-технического оборудования (поддержание чистоты и порядка);
- Благоустройством и содержанием здания и территории организации;
- Графиком посещений родственниками в организации;
- Оперативностью решения вопросов.

*По критерию «Доступность услуг для инвалидов»* в ходе наблюдения несоответствия действующим нормам недочетов не обнаружено. По результатам опроса получатели услуг не в полной мере удовлетворены условиями доступности услуг для инвалидов.

*По критерию «Доброжелательность и вежливость сотрудников организации»* по результатам опроса получатели услуг отметили, что полностью удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации.

**По критерию «Удовлетворенность условиями осуществления деятельности»** по результатам опроса получатели услуг отметили, что не полностью удовлетворены условиями осуществления деятельности организации.

По результатам проведенного опроса не было зафиксировано пожеланий и предложений получателей услуг организации по улучшению условий осуществляемой деятельности.

5. ОГБУ «**ВЕРХНЕ-МАТРЕНСКИЙ ДОМ-ИНТЕРНАТ МАЛОЙ ВМЕСТИМОСТИ ДЛЯ ГРАЖДАН ПОЖИЛОГО ВОЗРАСТА И ИНВАЛИДОВ**»

**По критерию «Открытость и доступность информации об организации»:**

Организовать на официальном сайте организации следующую информацию:

- Численность получателей социальных услуг;
- Об объеме предоставляемых социальных услуг.

**По критерию «Комфортность условий оказания услуг»** в ходе наблюдения несоответствия действующим нормам недочетов не обнаружено.

**По критерию «Доступность услуг для инвалидов»** в ходе наблюдения были обнаружены следующие несоответствия действующим нормам:

- Отсутствие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений;
- Отсутствие информации/возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
- Отсутствие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

**По критерию «Доброжелательность и вежливость сотрудников организации»** по результатам опроса получатели услуг отметили, что полностью удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации.

**По критерию «Удовлетворенность условиями осуществления деятельности»** по результатам опроса получатели услуг отметили, что полностью удовлетворены условиями осуществления деятельности организации.

По результатам проведенного опроса были зафиксированы пожелания и предложения получателей услуг организации по улучшению условий осуществляемой деятельности (орфография и пунктуация обращений сохранены):

- Увеличить число санитарных работников (увеличить штат санитарок; увеличить число санитарок; Увеличить число санитарок, т.к. много тех,кто пользуется памперсами.);

- Оборудовать душевые кабины для лиц с ОВЗ (оборудовать душевые кабины для инвалидов-колясочников);

- «Не принимать в дом-интернат алкоголиков и лиц, вернувшихся из мест лишения свободы»;

- «Открыть отделение милосердия, т.к много лежачих больных».

#### 6. ОГБУ «АЛЕКСАНДРОВСКИЙ ПСИХОНЕВРОЛОГИЧЕСКИЙ ИНТЕРНАТ»

***По критерию «Открытость и доступность информации об организации»*** в ходе наблюдения несоответствия действующим нормам недочетов не обнаружено.

***По критерию «Комфортность условий оказания услуг»*** По результатам опроса получатели услуг не в полной мере удовлетворены следующими условиями:

- Жилым помещением;
- Оборудованием для предоставления социальных услуг;
- Предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг Хранением личных вещей;
- Порядком оплаты социальных услуг;
- Графиком посещений родственниками в организации.

***По критерию «Доступность услуг для инвалидов»*** в ходе наблюдения не были обнаружены несоответствия действующим нормам. По результатам опроса получатели услуг не в полной мере удовлетворены условиями доступности услуг для инвалидов.

***По критерию «Доброжелательность и вежливость сотрудников организации»*** по результатам опроса получатели услуг отметили, что не полностью удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации.

***По критерию «Удовлетворенность условиями осуществления деятельности»*** по результатам опроса получатели услуг отметили, что не полностью удовлетворены условиями осуществления деятельности организации.

По результатам проведенного опроса были зафиксированы пожелания и предложения получателей услуг организации по улучшению условий осуществляемой деятельности (орфография и пунктуация обращений сохранены):

- Организовать досуг проживающих (Хотелось бы больше выездных поездок и экскурсий.)

## 7. ОГБУ «ДЕМКИНСКИЙ ПСИХОНЕВРОЛОГИЧЕСКИЙ ИНТЕРНАТ»

***По критерию «Открытость и доступность информации об организации»***

Организовать на официальном сайте организации следующую информацию:

- Об объеме предоставляемых социальных услуг.

***По критерию «Комфортность условий оказания услуг»*** По результатам опроса получатели услуг не в полной мере удовлетворены следующими условиями:

- Жилым помещением;
- Оборудованием для предоставления социальных услуг;
- Предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг Хранением личных вещей;
- Порядком оплаты социальных услуг;
- Графиком посещений родственниками в организации.

***По критерию «Доступность услуг для инвалидов»*** в ходе наблюдения не были обнаружены несоответствия действующим нормам. По результатам опроса получатели услуг не в полной мере удовлетворены условиями доступности услуг для инвалидов.

***По критерию «Доброжелательность и вежливость сотрудников организации»*** по результатам опроса получатели услуг отметили, что не полностью удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации.

***По критерию «Удовлетворенность условиями осуществления деятельности»*** по результатам опроса получатели услуг отметили, что не полностью удовлетворены условиями осуществления деятельности организации.

По результатам проведенного опроса не было зафиксировано пожеланий и предложений получателей услуг организации по улучшению условий осуществляемой деятельности.

## 8. ОГБУ «ЕЛЕЦКИЙ ПСИХОНЕВРОЛОГИЧЕСКИЙ ИНТЕРНАТ»

***По критерию «Открытость и доступность информации об организации»*** в ходе наблюдения несоответствия действующим нормам недочетов не обнаружено.

*По критерию «Комфортность условий оказания услуг»* в ходе наблюдения несоответствия действующим нормам недочетов не обнаружено.

*По критерию «Доступность услуг для инвалидов»* в ходе наблюдения не были обнаружены несоответствия действующим нормам. По результатам опроса получатели услуг в полной мере удовлетворены условиями доступности услуг для инвалидов.

*По критерию «Доброжелательность и вежливость сотрудников организации»* по результатам опроса получатели услуг отметили, что полностью удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации.

*По критерию «Удовлетворенность условиями осуществления деятельности»* по результатам опроса получатели услуг отметили, что полностью удовлетворены условиями осуществления деятельности организации.

По результатам проведенного опроса не было зафиксировано пожеланий и предложений получателей услуг организации по улучшению условий осуществляемой деятельности.

#### 9. ОБУ «ЛАМСКОЙ ПСИХОНЕВРОЛОГИЧЕСКИЙ ИНТЕРНАТ»

*По критерию «Открытость и доступность информации об организации»*

Организовать на официальном сайте организации следующую информацию:

- Об объеме предоставляемых социальных услуг.

*По критерию «Комфортность условий оказания услуг»* в ходе наблюдения несоответствия действующим нормам недочетов не обнаружено.

*По критерию «Доступность услуг для инвалидов»* в ходе наблюдения не были обнаружены несоответствия действующим нормам. По результатам опроса получатели услуг в полной мере удовлетворены условиями доступности услуг для инвалидов.

*По критерию «Доброжелательность и вежливость сотрудников организации»* по результатам опроса получатели услуг отметили, что полностью удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации.

*По критерию «Удовлетворенность условиями осуществления деятельности»* по результатам опроса получатели услуг отметили, что полностью удовлетворены условиями осуществления деятельности организации.

По результатам проведенного опроса не было зафиксировано пожеланий и предложений получателей услуг организации по улучшению условий осуществляемой деятельности.

#### 10. ОГБУ «ЗАДОНСКИЙ ПСИХОНЕВРОЛОГИЧЕСКИЙ ИНТЕРНАТ»

**По критерию «Открытость и доступность информации об организации»** в ходе наблюдения несоответствия действующим нормам недочетов не обнаружено.

**По критерию «Комфортность условий оказания услуг»** в ходе наблюдения несоответствия действующим нормам недочетов не обнаружено.

**По критерию «Доступность услуг для инвалидов»** в ходе наблюдения не были обнаружены несоответствия действующим нормам. По результатам опроса получатели услуг в полной мере удовлетворены условиями доступности услуг для инвалидов.

**По критерию «Доброжелательность и вежливость сотрудников организации»** по результатам опроса получатели услуг отметили, что полностью удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации.

**По критерию «Удовлетворенность условиями осуществления деятельности»** по результатам опроса получатели услуг отметили, что полностью удовлетворены условиями осуществления деятельности организации.

По результатам проведенного опроса были зафиксированы пожелания и предложения получателей услуг организации по улучшению условий осуществляемой деятельности (орфография и пунктуация обращений сохранены):

-Улучшить медицинское обслуживание (Сервис информирования о состоянии здоровья раз в год. Конкретный закреплённый за родственником человек, который будет в курсе дел и с ним можно обсудить вопросы здоровья и состояния родственника)

-Благоустроить территорию организации (Построить спортивную площадку с искусственным покрытием. Построить летнюю эстраду. Построить фонтан на центральной площади интерната. Построить зимний сад. Выложить тротуарной плиткой площадь перед зданием столовой. Построить спортивную площадку с искусственным покрытием, летнюю эстраду и фонтан. Выложить тротуарной плиткой площадь перед зданием столовой и поставить фонтан)

#### 11. ОГБУ «ТРУБЕТЧИНСКИЙ ПСИХОНЕВРОЛОГИЧЕСКИЙ ИНТЕРНАТ»

**По критерию «Открытость и доступность информации об организации»** в ходе наблюдения несоответствия действующим нормам недочетов не обнаружено.



**По критерию «Комфортность условий оказания услуг»** По результатам опроса получатели услуг не в полной мере удовлетворены следующими условиями:

- Жилым помещением;
- Качеством питания;
- Оборудованием для предоставления социальных услуг;
- Мебелью, мягким инвентарем;
- Предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг;
- Хранением личных вещей;
- Оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением.

**По критерию «Доступность услуг для инвалидов»** в ходе наблюдения не были обнаружены несоответствия действующим нормам. По результатам опроса получатели услуг в полной мере удовлетворены условиями доступности услуг для инвалидов.

**По критерию «Доброжелательность и вежливость сотрудников организации»** по результатам опроса получатели услуг отметили, что не полностью удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации.

**По критерию «Удовлетворенность условиями осуществления деятельности»** по результатам опроса получатели услуг отметили, что не полностью удовлетворены условиями осуществления деятельности организации.

По результатам проведенного опроса не было зафиксировано пожеланий и предложений получателей услуг организации по улучшению условий осуществляемой деятельности.

## 12. ОБУ «ТУРЧАНОВСКИЙ ПСИХОНЕВРОЛОГИЧЕСКИЙ ИНТЕРНАТ»

**По критерию «Открытость и доступность информации об организации»** в ходе наблюдения несоответствия действующим нормам недочетов не обнаружено.

**По критерию «Комфортность условий оказания услуг»** в ходе наблюдения несоответствия действующим нормам недочетов не обнаружено.

**По критерию «Доступность услуг для инвалидов»** в ходе наблюдения не были обнаружены несоответствия действующим нормам. По результатам опроса получатели услуг в полной мере удовлетворены условиями доступности услуг для инвалидов.

***По критерию «Доброжелательность и вежливость сотрудников организации»*** по результатам опроса получатели услуг отметили, что полностью удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации.

***По критерию «Удовлетворенность условиями осуществления деятельности»*** по результатам опроса получатели услуг отметили, что полностью удовлетворены условиями осуществления деятельности организации.

По результатам проведенного опроса не было зафиксировано пожеланий и предложений получателей услуг организации по улучшению условий осуществляемой деятельности.

### 13. ОГБУ «РЕАБИЛИТАЦИОННЫЙ ЦЕНТР «СЕДЬМОЙ ЛЕПЕСТОК»

***По критерию «Открытость и доступность информации об организации»*** в ходе наблюдения несоответствия действующим нормам недочетов не обнаружено.

***По критерию «Комфортность условий оказания услуг»*** в ходе наблюдения несоответствия действующим нормам недочетов не обнаружено.

***По критерию «Доступность услуг для инвалидов»*** в ходе наблюдения не были обнаружены несоответствия действующим нормам. По результатам опроса получатели услуг в полной мере удовлетворены условиями доступности услуг для инвалидов.

***По критерию «Доброжелательность и вежливость сотрудников организации»*** по результатам опроса получатели услуг отметили, что полностью удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации.

***По критерию «Удовлетворенность условиями осуществления деятельности»*** по результатам опроса получатели услуг отметили, что полностью удовлетворены условиями осуществления деятельности организации.

По результатам проведенного опроса были зафиксированы пожелания и предложения получателей услуг организации по улучшению условий осуществляемой деятельности (орфография и пунктуация обращений сохранены):

-Нужно предоставить больше финансирования данной организации для обустройства площадок на улице;

-Необходимо поднять зарплату сотрудникам данной организации.

### 14. ОКУ «ЗАДОНСКИЙ СОЦИАЛЬНО-РЕАБИЛИТАЦИОННЫЙ ЦЕНТР ДЛЯ НЕСОВЕРШЕННОЛЕТНИХ «НАДЕЖДА»

**По критерию «Открытость и доступность информации об организации»** в ходе наблюдения несоответствия действующим нормам недочетов не обнаружено.

**По критерию «Комфортность условий оказания услуг»** в ходе наблюдения несоответствия действующим нормам недочетов не обнаружено.

**По критерию «Доступность услуг для инвалидов»** в ходе наблюдения не были обнаружены несоответствия действующим нормам. По результатам опроса получатели услуг в полной мере удовлетворены условиями доступности услуг для инвалидов.

**По критерию «Доброжелательность и вежливость сотрудников организации»** по результатам опроса получатели услуг отметили, что полностью удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации.

**По критерию «Удовлетворенность условиями осуществления деятельности»** по результатам опроса получатели услуг отметили, что полностью удовлетворены условиями осуществления деятельности организации.

По результатам проведенного опроса были зафиксированы пожелания и предложения получателей услуг организации по улучшению условий осуществляемой деятельности (орфография и пунктуация обращений сохранены):

- Усовершенствовать способы связи через сеть Интернет (хотелось бы совершенствовать онлайн- связь с ребенком, помещенным в центр)

#### 15. ОКУ «КРИЗИСНЫЙ ЦЕНТР ПОМОЩИ ЖЕНЩИНАМ И ДЕТЯМ»

**По критерию «Открытость и доступность информации об организации»** в ходе наблюдения несоответствия действующим нормам недочетов не обнаружено.

**По критерию «Комфортность условий оказания услуг»** в ходе наблюдения несоответствия действующим нормам недочетов не обнаружено.

**По критерию «Доступность услуг для инвалидов»** в ходе наблюдения не были обнаружены несоответствия действующим нормам. По результатам опроса получатели услуг в полной мере удовлетворены условиями доступности услуг для инвалидов.

**По критерию «Доброжелательность и вежливость сотрудников организации»** по результатам опроса получатели услуг отметили, что полностью удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации.

**По критерию «Удовлетворенность условиями осуществления деятельности»** по результатам опроса получатели услуг отметили, что полностью удовлетворены условиями осуществления деятельности организации.

По результатам проведенного опроса были зафиксированы пожелания и предложения получателей услуг организации по улучшению условий осуществляемой деятельности (орфография и пунктуация обращений сохранены):

- В комнатах проживания повесить настенные часы (Часы в комнаты).

#### 16. ОКУ «ДАНКОВСКИЙ СОЦИАЛЬНО-РЕАБИЛИТАЦИОННЫЙ ЦЕНТР ДЛЯ НЕСОВЕРШЕННОЛЕТНИХ «ГАРМОНИЯ»

**По критерию «Открытость и доступность информации об организации»**

Организовать на официальном сайте организации следующую информацию:

- О материально-техническом обеспечении;
- О численности получателей социальных услуг;
- Об объеме предоставляемых социальных услуг.

**По критерию «Комфортность условий оказания услуг»** в ходе наблюдения несоответствия действующим нормам недочетов не обнаружено. По результатам опроса получатели услуг в полной мере удовлетворены условиями оказания услуг.

**По критерию «Доступность услуг для инвалидов»** в ходе наблюдения не были обнаружены несоответствия действующим нормам. По результатам опроса получатели услуг в полной мере удовлетворены условиями доступности услуг для инвалидов.

**По критерию «Доброжелательность и вежливость сотрудников организации»** по результатам опроса получатели услуг отметили, что полностью удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации.

**По критерию «Удовлетворенность условиями осуществления деятельности»** по результатам опроса получатели услуг отметили, что полностью удовлетворены условиями осуществления деятельности организации.

По результатам проведенного опроса были зафиксированы пожелания и предложения получателей услуг организации по улучшению условий осуществляемой деятельности (орфография и пунктуация обращений сохранены):

- Обеспечить библиотеку БОльшим количеством методической литературы (Хотелось бы больше методической литературы по воспитанию "особых" детей в местной библиотеке с набором упражнений и заданий);

- Снова стать реабилитационным центром для детей и взрослых (Хотим, чтобы " Лесная сказка " снова работала как реабилитационный центр для детей и взрослых.);

- Привлечь для работы большее количество молодых специалистов (Необходимо больше молодых воспитателей и педагогов).

#### 17. ОГБУ «РЕАБИЛИТАЦИОННО-ОЗДОРОВИТЕЛЬНЫЙ ЦЕНТР «ЛЕСНАЯ СКАЗКА»

***По критерию «Открытость и доступность информации об организации»***

Организовать на официальном сайте организации следующую информацию:

- О численности получателей социальных услуг;
- Об объеме предоставляемых социальных услуг.

***По критерию «Комфортность условий оказания услуг»*** в ходе наблюдения несоответствия действующим нормам недочетов не обнаружено. По результатам опроса получатели услуг в полной мере удовлетворены условиями оказания услуг.

***По критерию «Доступность услуг для инвалидов»*** в ходе наблюдения не были обнаружены несоответствия действующим нормам. По результатам опроса получатели услуг в полной мере удовлетворены условиями доступности услуг для инвалидов.

***По критерию «Доброжелательность и вежливость сотрудников организации»*** по результатам опроса получатели услуг отметили, что полностью удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации.

***По критерию «Удовлетворенность условиями осуществления деятельности»*** по результатам опроса получатели услуг отметили, что полностью удовлетворены условиями осуществления деятельности организации.

По результатам проведенного опроса не было зафиксировано пожеланий и предложений получателей услуг организации по улучшению условий осуществляемой деятельности.

#### 18. ОКУ «ЕЛЕЦКИЙ СОЦИАЛЬНО-РЕАБИЛИТАЦИОННЫЙ ЦЕНТР ДЛЯ НЕСОВЕРШЕННОЛЕТНИХ «КОВЧЕГ»

***По критерию «Открытость и доступность информации об организации»***

Организовать на официальном сайте организации следующую информацию:

- О материально-техническом обеспечении;
- О численности получателей социальных услуг;
- Об объеме предоставляемых социальных услуг.

*По критерию «Комфортность условий оказания услуг»* в ходе наблюдения несоответствия действующим нормам недочетов не обнаружено. По результатам опроса получатели услуг в полной мере удовлетворены условиями оказания услуг.

*По критерию «Доступность услуг для инвалидов»* в ходе наблюдения были обнаружены несоответствия действующим нормам. В связи с чем необходимо организовать:

- Наличие сменных кресел-колясок;
- Наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.

*По критерию «Доброжелательность и вежливость сотрудников организации»* по результатам опроса получатели услуг отметили, что полностью удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации.

*По критерию «Удовлетворенность условиями осуществления деятельности»* по результатам опроса получатели услуг отметили, что полностью удовлетворены условиями осуществления деятельности организации.

По результатам проведенного опроса не было зафиксировано пожеланий и предложений получателей услуг организации по улучшению условий осуществляемой деятельности.

19. ОКУ «ВОЛОВСКИЙ ЦЕНТР СОЦИАЛЬНОЙ ПОМОЩИ СЕМЬЕ И ДЕТЯМ «ИСТОК»

*По критерию «Открытость и доступность информации об организации»*

По результатам наблюдения информационных стендов в помещениях организации были выявлены следующие недостатки требующие исправления:

- Об объеме предоставляемых социальных услуг;
- О наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию;
- О наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль;

- Информация о проведении независимой оценки качества.

Организовать на официальном сайте организации следующую информацию:

- О форме социального обслуживания;
- О численности получателей социальных услуг;
- Об объеме предоставляемых социальных услуг;
- О наличии лицензий на осуществление деятельности;
- О наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль.

**По критерию «Комфортность условий оказания услуг»** в ходе наблюдения несоответствия действующим нормам недочетов не обнаружено. По результатам опроса получатели услуг в полной мере удовлетворены условиями оказания услуг.

**По критерию «Доступность услуг для инвалидов»** в ходе наблюдения были обнаружены несоответствия действующим нормам. В связи с чем необходимо организовать:

- Оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами);
- Наличие сменных кресел-колясок;
- Наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.

**По критерию «Доброжелательность и вежливость сотрудников организации»** по результатам опроса получатели услуг отметили, что полностью удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации.

**По критерию «Удовлетворенность условиями осуществления деятельности»** по результатам опроса получатели услуг отметили, что полностью удовлетворены условиями осуществления деятельности организации.

По результатам проведенного опроса были зафиксированы пожелания и предложения получателей услуг организации по улучшению условий осуществляемой деятельности (орфография и пунктуация обращений сохранены):

- Организовать досуг проживающих (Почаще посещать цирковые представления. театры; Чтобы побольше приезжали спонсоры.).

20. ОКУ «КРАСНИНСКИЙ СОЦИАЛЬНО-РЕАБИЛИТАЦИОННЫЙ ЦЕНТР  
ДЛЯ НЕСОВЕРШЕННОЛЕТНИХ «ОЧАГ»

**По критерию «Открытость и доступность информации об организации»**

Организовать на официальном сайте организации следующую информацию:

- Об учредителе (учредителях) организации;
- О материально-техническом обеспечении.

*По критерию «Комфортность условий оказания услуг»* в ходе наблюдения несоответствия действующим нормам недочетов не обнаружено. По результатам опроса получатели услуг в полной мере удовлетворены условиями оказания услуг.

*По критерию «Доступность услуг для инвалидов»* в ходе наблюдения не были обнаружены несоответствия действующим нормам. По результатам опроса получатели услуг в полной мере удовлетворены условиями доступности услуг для инвалидов.

*По критерию «Доброжелательность и вежливость сотрудников организации»* по результатам опроса получатели услуг отметили, что полностью удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации.

*По критерию «Удовлетворенность условиями осуществления деятельности»* по результатам опроса получатели услуг отметили, что полностью удовлетворены условиями осуществления деятельности организации.

По результатам проведенного опроса не было зафиксировано пожеланий и предложений получателей услуг организации по улучшению условий осуществляемой деятельности.

21. ОКУ «ДОЛГОРУКОВСКИЙ ЦЕНТР СОЦИАЛЬНОЙ ПОМОЩИ СЕМЬЕ И ДЕТЯМ «ДОВЕРИЕ»

*По критерию «Открытость и доступность информации об организации»*

Организовать на официальном сайте организации следующую информацию:

- О материально-техническом обеспечении;
- Об объеме предоставляемых социальных услуг.

*По критерию «Комфортность условий оказания услуг»* в ходе наблюдения несоответствия действующим нормам недочетов не обнаружено. По результатам опроса получатели услуг в полной мере удовлетворены условиями оказания услуг.



***По критерию «Доступность услуг для инвалидов»*** в ходе наблюдения не были обнаружены несоответствия действующим нормам. По результатам опроса получатели услуг в полной мере удовлетворены условиями доступности услуг для инвалидов.

***По критерию «Доброжелательность и вежливость сотрудников организации»*** по результатам опроса получатели услуг отметили, что полностью удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации.

***По критерию «Удовлетворенность условиями осуществления деятельности»*** по результатам опроса получатели услуг отметили, что полностью удовлетворены условиями осуществления деятельности организации.

По результатам проведенного опроса не было зафиксировано пожеланий и предложений получателей услуг организации по улучшению условий осуществляемой деятельности.

## **7 Выводы и предложения по совершенствованию деятельности организаций социального обслуживания**

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

1. Учреждениям, получившим низкие оценки по показателям, характеризующим доступность услуг для инвалидов, предпринять меры по повышению доступности прилегающей территории, помещений организаций и предоставляемых услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья. При проведении анкетирования получателей услуг в рамках мероприятий по независимой оценке качества условий оказания услуг стимулировать участие в анкетировании получателей услуг из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья в целях получения полной и всесторонней оценки по критерию «Доступность услуг для инвалидов».

2. Организациям социального обслуживания обеспечить функционирование дистанционного способа взаимодействия с получателями услуг посредством создания и поддержания в рабочем состоянии раздела «Часто задаваемые вопросы», включая регистрацию обращений по данному каналу связи, оперативное направление ответов на поступающие запросы.

4. Регулярно проводить тренинги, инструктажи сотрудников, осуществляющих контакт с получателями услуг посредством дистанционных форм взаимодействия в части соблюдения этических норм, доброжелательности и вежливости.

5. Всем организациям, в ходе анализа информационных стендов и официальных сайтов которых были выявлены несоответствия, обеспечить соответствие размещенной информации требованиям НПА, контролировать своевременное (в течение 10 дней) обновление информации о деятельности организации в открытых источниках.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Результаты проведенного в 2020 году исследования, включающего в себя сбор, обобщение и анализ информации о качестве условий оказания услуг 21 организацией социального обслуживания Липецкой области, дают основание сделать следующие выводы.

Максимальное значение показателей (100,0 балла из 100,0 возможных баллов), характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания, получено ОГБУ «Елецкий психоневрологический интернат», ОГБУ «Задонский психоневрологический интернат», ОБУ «Турчановский психоневрологический интернат», ОГБУ «Реабилитационный центр «Седьмой лепесток», ОКУ «Задонский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Надежда», ОКУ «Кризисный центр помощи женщинам и детям».

Показатель оценки качества в среднем по отрасли социального обслуживания в регионе, составляет 99,1 балла. Средние значения показателей (по всем 21 организациям социального обслуживания) по каждому общему критерию независимой оценки составляют:

- «Открытость и доступность информации об организации» - 98,7 балла (из 100 возможных);
- «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» - 99,8 балла;
- «Доступность услуг для инвалидов» - 97,4 балла;
- «Доброжелательность, вежливость работников организаций социального обслуживания» - 99,9 балла;
- «Удовлетворенность условиями оказания услуг» - 99,8 балла.

В целом, по результатам независимой оценки организации социального обслуживания региона получили сравнительно высокие оценки: все обследованные учреждения получили итоговые оценки выше 94 баллов, чем продемонстрировали высокий уровень качества условий оказания услуг. Среднее значение показателей по пяти общим критериям составляет 99,1 балла, что отвечает существующим стандартам предоставления социальных услуг и по совокупности общих критериев приближается к максимальным значениям.

## СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

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