

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

УДК: 303.424(571.122)::[369.8]

Пер. № _____

СОГЛАСОВАНО

Заместитель министра труда, занятости и
социальной защиты Республики Коми



С. Ю. Суворкина

2020 г.

УТВЕРЖДАЮ

Директор ООО «ГЭПИЦентр-1»



И.Б. Соловейкина

«06» октября 2020 г.

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ

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

государственный контракт № 0107200000520000006 от «19» июня 2020 г.
(итоговый)

Руководитель



Е.А. Кузнецова

Сыктывкар 2020

СПИСОК ИСПОЛНИТЕЛЕЙ

Руководитель	_____	Е.А. Кузнецова (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 74 стр., 1 кн., 23 табл., 1 рис., 5 источн., 1 прил.

РЕСПУБЛИКА КОМИ, НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА, ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ, СОЦИАЛЬНАЯ СФЕРА

Объектом исследования являлись 17 организаций социального обслуживания Республики Коми, подлежащих независимой оценке качества в 2020 году, а также граждане, являющиеся получателями социальных услуг в этих организациях.

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

В ходе исследования осуществлен сбор и анализ открытых данных о работе 17 организаций социального обслуживания Республики Коми. 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 Республики Коми; сформированы выводы и предложения по совершенствованию деятельности сферы социального обслуживания Республики Коми 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)	15 стр.
3 Порядок расчета значений показателей оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания	17 стр.
4 Результаты независимой оценки качества в 2020 году	34 стр.
4.1 Открытость и доступность информации об организациях социального обслуживания	34 стр.
4.2 Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг	43 стр.
4.3 Доступность услуг для инвалидов	50 стр.
4.4 Доброжелательность, вежливость работников организаций	55 стр.
4.5 Удовлетворенность условиями оказания услуг	59 стр.
5 Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания	61 стр.
6 Основные недостатки в работе организаций социального обслуживания, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг.....	66 стр.
7 Выводы и предложения по совершенствованию деятельности сферы социального обслуживания	69 стр.
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	70 стр.
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ	71 стр.
ПРИЛОЖЕНИЕ А - анкета для опроса получателей услуг	72 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:

АНО – Автономная некоммерческая организация

г. – год

ГБУ РК – Государственное бюджетное учреждение Республики Коми

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

ПНИ – психоневрологический интернат

ЦСОН – центр социального обслуживания населения

ВВЕДЕНИЕ

В соответствии с государственным контрактом от 19 июня 2020 г. № 0107200000520000006 по заказу Министерства труда, занятости и социальной защиты Республики Коми в июле-сентябре 2020 г. ООО «ГЭПИЦентр-1» провело сбор и обобщение информации в рамках проведения независимой оценки качества условий оказания социальных услуг организациями социального обслуживания Республики Коми 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 Республики Коми, 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 Республики Коми;
- 2) улучшение информированности получателей социальных услуг о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания Республики Коми.

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 Республики Коми;
- 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:

- 17 организаций социального обслуживания Республики Коми, 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»;
- *интервьюирование получателей услуг* - личное формализованное интервью с респондентом в организации с использованием анкеты, в ходе которого интервьюер зачитывает вопросы и варианты ответов, при необходимости дает к

ним пояснения и сам фиксирует выбранные респондентом ответы в бланке анкеты по строго определенным правилам.

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), на официальном сайте Министерства труда, занятости и социальной защиты Республики Коми, 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 Республики Коми 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 очное 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 Республики Коми 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	Официальный сайт организации социального обслуживания	Численность получателей социальных услуг за 2019 год
Психоневрологические интернаты			
1	Государственное бюджетное учреждение Республики Коми «Республиканский Эжвинский психоневрологический интернат» (ГБУ РК "Республиканский Эжвинский ПНИ")	http://ezhvainternat.rkomi.ru	358
2	Государственное бюджетное учреждение Республики Коми «Республиканский Ухтинский психоневрологический интернат» (ГБУ РК "Республиканский Ухтинский ПНИ")	http://upni.rkomi.ru	532
3	Государственное бюджетное учреждение Республики Коми «Республиканский Сыктывкарский психоневрологический интернат» (ГБУ РК "Республиканский Сыктывкарский ПНИ")	http://spni.rkomi.ru	420
4	Государственное бюджетное учреждение Республики Коми «Республиканский Кочпонский психоневрологический интернат» (ГБУ РК "Республиканский Кочпонский ПНИ")	http://kpni.rkomi.ru	383
5	Государственное бюджетное учреждение «Республиканский Кунибский интернат «Сила жизни» (ГБУ РК «КИ «Сила жизни»)	http://kunib_pni.rkomi.ru	313
6	Государственное бюджетное учреждение Республики Коми «Республиканский Летский психоневрологический интернат» (ГБУ РК "Республиканский Летский ПНИ")	http://letkapni.rkomi.ru	304
Автономные некоммерческие организации			
7	Автономная некоммерческая организация Межрайонный центр социального обслуживания населения «Припечорье» (АНО ЦСОН «Припечорье»)	https://ano-pripechorekomi.ru/	751
8	Автономная некоммерческая организация Центр социального обслуживания населения «Жизнь» (АНО ЦСОН «Жизнь»)	http://socuslugizhizn.ru/	925
9	Автономная некоммерческая организация Межрайонный центр социального обслуживания населения «Тиман» (АНО ЦСОН «Тиман»)	https://anocsontiman.ru/	811
10	Автономная некоммерческая организация Межрайонный центр социального обслуживания населения «Забота» (АНО ЦСОН «Забота»)	http://anozabota.ru/	790
11	Автономная некоммерческая организация Межрайонный центр социального обслуживания населения «Арктика» (АНО ЦСОН «Арктика»)	https://anoarktika.ru/	1129
12	Автономная некоммерческая организация Межрайонный центр социального обслуживания населения «Югд лун» (Светлый день) (АНО ЦСОН «Югд лун» (Светлый день))	http://www.yugydlun.ru/	738
13	Автономная некоммерческая организация Межрайонный центр социального обслуживания населения «Милосердие» (АНО ЦСОН «Милосердие»)	http://syktcson.ru	556
14	Автономная некоммерческая организация Межрайонный центр социального обслуживания населения «Хорошая жизнь» (АНО ЦСОН «Хорошая жизнь»)	https://www.socuslugikomi.ru/	734

№	Организация социального обслуживания	Официальный сайт организации социального обслуживания	Численность получателей социальных услуг за 2019 год
15	Автономная некоммерческая организация Межрайонный центр социального обслуживания населения «Доброта» (АНО ЦСОН «Доброта»)	http://socuslugidobrota.ru/	977
16	Автономная некоммерческая организация Межрайонный центр социального обслуживания населения «Южный» (АНО ЦСОН «Южный»)	http://socuslugiyuzhniy.ru	677
17	Автономная некоммерческая организация Межрайонный центр социального обслуживания населения «Доверие» (АНО ЦСОН «Доверие»)	http://anodoverie.ru/	595

2 Численность выборочной совокупности (единиц наблюдения)

Численность единиц наблюдения настоящего эмпирического исследования определена Заказчиком и составила 17 организаций социального обслуживания населения региона (в том числе 6 государственных бюджетных учреждений социального обслуживания и 11 негосударственных поставщиков социальных услуг).

Объем выборочной совокупности респондентов (численность получателей услуг, подлежащих опросу) для выявления мнения граждан формируется в соответствии с Методикой выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденной приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, для каждой организации социального обслуживания в зависимости от общей численности получателей услуг в данной организации в течение 2019 года. Рекомендуемый объем выборочной совокупности респондентов согласно Методике составляет 40% от объема генеральной совокупности, но не более 600 респондентов в одной организации. Таким образом, в соответствии с Методикой в 17 организациях обследованию подлежали 4392 респондента. Фактически опросом было охвачено 4554 респондента.

Распределение фактической выборки в разрезе организаций социального обслуживания Республики Коми приведено в табл. 2.

Таблица – 2 Распределение генеральной и выборочной совокупностей респондентов в разрезе организаций социального обслуживания населения Республики Коми, в абс. значении, чел.

№	Организация социального обслуживания	Численность получателей социальных услуг за 2019 год	Выборочная совокупность по Методике	Фактическая выборочная совокупность
Психоневрологические интернаты				
1	Государственное бюджетное учреждение Республики Коми «Республиканский Эжвинский психоневрологический интернат» (ГБУ РК «Республиканский Эжвинский ПНИ»)	358	143	149
2	Государственное бюджетное учреждение Республики Коми «Республиканский Ухтинский психоневрологический интернат» (ГБУ РК «Республиканский Ухтинский ПНИ»)	532	213	253
3	Государственное бюджетное учреждение Республики Коми «Республиканский Сыктывкарский психоневрологический интернат» (ГБУ РК «Республиканский Сыктывкарский ПНИ»)	420	168	169
4	Государственное бюджетное учреждение Республики Коми «Республиканский Кочпонский психоневрологический интернат» (ГБУ РК «Республиканский Кочпонский ПНИ»)	383	153	171
5	Государственное бюджетное учреждение «Республиканский Кунибский интернат «Сила жизни» (ГБУ РК «КИ «Сила жизни»)	313	125	129

№	Организация социального обслуживания	Численность получателей социальных услуг за 2019 год	Выборочная совокупность по Методике	Фактическая выборочная совокупность
6	Государственное бюджетное учреждение Республики Коми «Республиканский Летский психоневрологический интернат» (ГБУ РК "Республиканский Летский ПНИ")	304	121	123
Автономные некоммерческие организации				
7	Автономная некоммерческая организация Межрайонный центр социального обслуживания населения «Припечорье» (АНО ЦСОН «Припечорье»)	751	300	323
8	Автономная некоммерческая организация Центр социального обслуживания населения «Жизнь» (АНО ЦСОН «Жизнь»)	925	370	370
9	Автономная некоммерческая организация Межрайонный центр социального обслуживания населения «Тиман» (АНО ЦСОН «Тиман»)	811	324	324
10	Автономная некоммерческая организация Межрайонный центр социального обслуживания населения «Забота» (АНО ЦСОН «Забота»)	790	316	316
11	Автономная некоммерческая организация Межрайонный центр социального обслуживания населения «Арктика» (АНО ЦСОН «Арктика»)	1129	451	451
12	Автономная некоммерческая организация Межрайонный центр социального обслуживания населения «Югид лун» (Светлый день) (АНО ЦСОН «Югид лун» (Светлый день))	738	295	295
13	Автономная некоммерческая организация Межрайонный центр социального обслуживания населения «Милосердие» (АНО ЦСОН «Милосердие»)	556	222	271
14	Автономная некоммерческая организация Межрайонный центр социального обслуживания населения «Хорошая жизнь» (АНО ЦСОН «Хорошая жизнь»)	734	293	293
15	Автономная некоммерческая организация Межрайонный центр социального обслуживания населения «Доброта» (АНО ЦСОН «Доброта»)	977	390	390
16	Автономная некоммерческая организация Межрайонный центр социального обслуживания населения «Южный» (АНО ЦСОН «Южный»)	677	270	281
17	Автономная некоммерческая организация Межрайонный центр социального обслуживания населения «Доверие» (АНО ЦСОН «Доверие»)	595	238	246
Итого			4392	4554

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	Значи- мость пока- зателей	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) (П_{инф})	0,3	1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	- отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы	0 баллов	100 баллов Для расчета формула (1.1)
			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	- объем информации (<i>количество материалов/единиц информации</i>), размещенной на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами (И_{стенд})	1-100 баллов	
				- 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 (И_{сайт})	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 И_{стенд} – объем информации (<i>количество материалов/единиц информации</i>), размещенной на информационных стендах в помещении организации; И_{сайт} – объем информации (<i>количество материалов/единиц информации</i>), размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» (далее – официальный сайт организации); И_{норм} – объем информации (<i>количество материалов/единиц информации</i>), размещение которой установлено нормативными правовыми актами, в случае, если требования к объему информации на стенде и сайте организации социальной сферы совпадают (в сфере социального обслуживания); И_{норм-стенд} – объем информации (<i>количество материалов/единиц информации</i>), размещение которой на стенде в помещении организации социальной сферы установлено нормативными правовыми актами; И_{норм-сайт} – объем информации (<i>количество материалов/единиц информации</i>), 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	Максимальное значение показателей
1.2.	Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: - абонентского номера телефона; - адреса электронной почты; - электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.); - раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий 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	

$$P_{\text{дист}} = T_{\text{дист}} \times C_{\text{дист}}, \quad (1.2)$$

где

$T_{\text{дист}}$ – количество баллов за каждый дистанционный способ взаимодействия с получателями услуг (по 30 баллов за каждый способ);

$C_{\text{дист}}$ – количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы.

При наличии и функционировании более трех дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг показатель оценки качества принимает значение 100 баллов.

№	Показатели оценки качества	Значи- мость пока- зателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Макси- мальное значение показателей в баллах
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» ($\Pi^{откр}_{уд}$) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг ($\mathbf{Ч}_{общ}$)).	0,4	1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($\mathbf{Y}_{стенд}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (1.3)
			1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»	число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($\mathbf{Y}_{сайт}$)	0-100 баллов	
$\Pi^{откр}_{уд} = \left(\frac{\mathbf{Y}_{стенд} + \mathbf{Y}_{сайт}}{2 \times \mathbf{Ч}_{общ}} \right) \times 100, \tag{1.3}$ В случае, если количество опрошенных граждан, ответивших на вопрос об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на стендах и на сайте различается, расчет производится по формуле: $\Pi^{откр}_{уд} = \frac{1}{2} \times \left(\frac{\mathbf{Y}_{стенд}}{\mathbf{Ч}_{общ-стенд}} + \frac{\mathbf{Y}_{сайт}}{\mathbf{Ч}_{общ-сайт}} \right) \times 100, \tag{1.3}$ где: $\mathbf{Y}_{стенд}$ - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы; $\mathbf{Y}_{сайт}$ - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации; $\mathbf{Ч}_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг; $\mathbf{Ч}_{общ-стенд}$ - число опрошенных граждан, ответивших на вопрос об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах; $\mathbf{Ч}_{общ-сайт}$ - число опрошенных граждан, ответивших на вопрос об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте.						
Итого по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» ($\mathbf{K}^1$)			$\mathbf{K}^1 = (0,3 \times \Pi_{инф} + 0,3 \times \Pi_{дист} + 0,4 \times \Pi^{откр}_{уд})$ Рассчитывается с учетом значимости каждого показателя, характеризующего данный критерий			100 баллов

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

№	Показатели оценки качества	Значи- мость пока- зателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Макси- мальное 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 санитар-но-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. (П_{ожид})	0,4	2.2.1. Среднее время ожидания предоставления услуги (С_{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.) (С_{своевр})	число получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно (У_{своевр}), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (Ч_{общ})	0-100 баллов
Показатель «Время ожидания предоставления услуги» рассчитывается на основе значения параметра 2.2.2 Своевременность предоставления услуги (в соответствии с записью на прием к специалисту организации социальной сферы (консультацию), датой госпитализации (диагностического исследования), графиком прихода социального работника на дом и пр.) (С_{своевр}) и рассчитывается по формуле (2.2co) $П^{co}_{ожид} = С_{своевр} = \frac{У_{своевр}}{Ч_{общ}} \times 100 \qquad (2.2co)$ где У_{своевр} - число получателей услуг, которым услуга предоставлена своевременно; Ч_{общ} - общее число опрошенных получателей услуг						
№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей в баллах
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) (П_{комф_уд})	0,3	2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (У_{комф}), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос (Ч_{общ})	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (2.3)

$$П^{комф}_{уд} = \frac{У^{комф}}{Ч_{общ}} \times 100, \quad (2.3)$$

где
У^{комф} - число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы;
Ч_{общ} - общее число опрошенных получателей услуг.

Итого по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» (K²)		K²=(0,3×П_{комф.усл} + 0,4×П_{ожид} + 0,3×П^{комф}_{уд})	100 баллов
---	--	--	------------

Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов

№	Показатели оценки качества	Значи- мость пока- зателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Макси- мальное значение показателей
3.1	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней террито- рии 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 оборудо- ванных санитарно-гигиени- ческих помещений в организа- ции социальной сферы. (P ^{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	

	- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. ($P_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$)		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.			
$P_{\text{дост}}^{\text{услуг}} = T_{\text{дост}}^{\text{услуг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{услуг}}, \quad (3.2)$ где: $T_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$ – количество баллов за каждое условие доступности, позволяющее инвалидам получать услуги наравне с другими (по 20 баллов за каждое условие); $C_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$ – количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. При наличии пяти и более условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, показатель оценки качества ($P_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$) принимает значение 100 баллов						
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов). ($P_{\text{уд}}^{\text{дост}}$)	0,3	3.3.1. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов ($Y_{\text{дост}}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{\text{инв}}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (3.3)

$$П^{дост}_{уд} = \left(\frac{У^{дост}}{Ч_{инв}} \right) \times 100, \quad (3.3)$$

где:

$У^{дост}$ - число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для-инвалидов;

$Ч_{инв}$ - число опрошенных получателей услуг-инвалидов.

Итого по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» (K^3)	1,0	$K^3 = (0,3 \times П^{орг}_{дост} + 0,4 \times П^{услуг}_{дост} + 0,3 \times П^{дост}_{уд})$	100 баллов
---	-----	--	------------

Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организаций

№	Показатели оценки качества	Значи- мость пока- зателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Макси- мальное значение показателей
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) ($\Pi^{\text{перв.конт}}_{\text{уд}}$)	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 ($Y^{\text{перв.конт}}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{\text{общ}}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (4.1)
$\Pi^{\text{перв.конт}}_{\text{уд}} = \left(\frac{Y^{\text{перв.конт}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (4.1)$ где $Y^{\text{перв.конт}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги; $Ч_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг.						
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). ($\Pi^{\text{показ.услуг}}_{\text{уд}}$)	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 ($Y^{\text{оказ.услуг}}$), 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)
$\Pi^{\text{показ.услуг}}_{\text{уд}} = \left(\frac{Y^{\text{оказ.услуг}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (4.2)$						

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

Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). (Преком)	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) (Уреком), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (Чобщ)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (5.1)
$Преком = \left(\frac{Уреком}{Чобщ} \right) \times 100, \quad (5.1)$ где: Уреком - число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации); Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг.						
№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). (Прорг.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 (Уорг.усл.), по отношению к числу опрошенных получателей услуг ответивших на соответствующий вопрос анкеты (Чобщ)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (5.2)
$Прорг.усл.уд = \left(\frac{Уорг.усл.}{Чобщ} \right) \times 100, \quad (5.2)$ где: Уорг.усл. - число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг; Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг.						

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

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

$$S_n = \sum K^m_n / 5, \quad (6)$$

где:

S_n – показатель оценки качества n-ой организации;

K^m_n – 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 и (или) юридических лиц	+	+
14. Об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и за плату, частичную	+	+

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

Условные обозначения:

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

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

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

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

4 Результаты независимой оценки качества в 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 Республики Коми, 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 НПИА объем информации (количество материалов/ единиц информации) на общедоступных информационных ресурсах - информационных стендах организаций																	Всего
		1. О дате государственной регистрации	2. Об учредителе (-ях) организации	3. О месте нахождения организации	4. О режиме, графике работы	5. О контактных телефонных 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 предоставляемых услуг, предоставляемых организацией	11. О порядке и условиях предоставления социальных услуг по видам услуг и формам социального обслуживания	12. О численности получателей социальных услуг	13. О количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг	14. Об объеме предоставляемых социальных услуг	15. О наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию	17. О правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг	18. О наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль	19. Информация о проведении независимой оценки качества	
1	ГБУ РК "Республиканский Эжвинский ПНИ"	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17
2	ГБУ РК "Республиканский Ухтинский ПНИ"	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17
3	ГБУ РК "Республиканский Сыктывкарский ПНИ"	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17
4	ГБУ РК "Республиканский Кочпонский ПНИ"	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17
5	ГБУ РК «КИ «Сила жизни»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17
6	ГБУ РК "Республиканский Летский ПНИ"	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	15
7	АНО ЦСОН «Припечорье»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17
8	АНО ЦСОН «Жизнь»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17
9	АНО ЦСОН «Тиман»	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0	0	0	1	0	0	9
10	АНО ЦСОН «Забота»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	16
11	АНО ЦСОН «Арктика»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17
12	АНО ЦСОН «Югд лун» (Светлый день)	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17
13	АНО ЦСОН «Милосердие»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17

№ п/п	Наименование организации	Установленный НПА объем информации (количество материалов/ единиц информации) на общедоступных информационных ресурсах - информационных стендах организаций																	Всего
		1. О дате государственной регистрации	2. Об учредителе (-ях) организации	3. О месте нахождения организации	4. О режиме, графике работы	5. О контактных телефонах и об адресах электронной почты	6. О руководителе, его заместителях, руководителях филиалов	8. О материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг	9. О форме социального обслуживания	10. О видах социальных услуг, предоставляемых организацией	11. О порядке и условиях предоставления социальных услуг по видам услуг и формам социального обслуживания	12. О численности получателей социальных услуг	13. О количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг	14. Об объеме предоставляемых социальных услуг	15. О наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию	17. О правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг	18. О наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль	19. Информация о проведении независимой оценки качества	
14	АНО ЦСОН «Хорошая жизнь»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17
15	АНО ЦСОН «Доброта»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17
16	АНО ЦСОН «Южный»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	15
17	АНО ЦСОН «Доверие»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17

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

№ п/п	Наименование организации	Установленный НПА объем информации (количество материалов/ единиц информации) на общедоступных информационных ресурсах - официальных сайтах организаций																			Всего
		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	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 социальных услуг	18. О наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль	19. Информация о проведении независимой оценки качества	
1	ГБУ РК "Республиканский Эжвинский ПНИ"	http://ezhvainternat.rkomi.ru	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	14
2	ГБУ РК "Республиканский Ухтинский ПНИ"	http://upni.rkomi.ru	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	17
3	ГБУ РК "Республиканский Сыктывкарский ПНИ"	http://spni.rkomi.ru	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	1	1	16
4	ГБУ РК "Республиканский Кочпонский ПНИ"	http://kpni.rkomi.ru	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	17
5	ГБУ РК «КИ «Сила жизни»	http://kunib_pni.rkomi.ru	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	0	1	16
6	ГБУ РК "Республиканский Летский ПНИ"	http://letkapni.rkomi.ru	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	14
7	АНО ЦСОН «Припечорье»	https://ano-pripechorekom.i.ru/	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	18
8	АНО ЦСОН «Жизнь»	http://socusluzhi.zhizn.ru/	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	19
9	АНО ЦСОН «Тиман»	https://anocson.timan.ru/	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	0	1	0	14
10	АНО ЦСОН «Забота»	http://anozabota.ru/	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	0	1	1	1	16
11	АНО ЦСОН «Арктика»	https://anoarktika.ru/	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	0	1	15
12	АНО ЦСОН «Югид лун» (Светлый день)	http://www.yugydun.ru/	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	0	1	1	15

№ п/ п	Наименование организации	Установленный НПА объем информации (количество материалов/ единиц информации) на общедоступных информационных ресурсах - официальных сайтах организаций																				Всего
		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	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 социальных услуг	18. О наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль	19. Информация о проведении независимой оценки качества	
13	АНО ЦСОН «Милосердие»	http://syktcson.ru	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	18
14	АНО ЦСОН «Хорошая жизнь»	https://www.socslugikomi.ru/	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	18
15	АНО ЦСОН «Доброта»	http://socslugi-dobrota.ru/	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	19
16	АНО ЦСОН «Южный»	http://socslugi-yuzhniy.ru	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	19
17	АНО ЦСОН «Доверие»	http://anodoverie.ru/	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	12

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.

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»	Техническая возможность выражения мнения о качестве условий оказания услуг	
1	ГБУ РК "Республиканский Эжвинский ПНИ"	1	1	1	0	1	4
2	ГБУ РК "Республиканский Ухтинский ПНИ"	1	1	1	0	1	4
3	ГБУ РК "Республиканский Сыктывкарский ПНИ"	1	1	1	1	1	5
4	ГБУ РК "Республиканский Кочпонский ПНИ"	1	1	1	1	1	5
5	ГБУ РК «КИ «Сила жизни»	1	1	1	0	1	4
6	ГБУ РК "Республиканский Летский ПНИ"	1	1	1	0	1	4
7	АНО ЦСОН «Припечорье»	1	1	1	1	1	5
8	АНО ЦСОН «Жизнь»	1	1	1	1	1	5
9	АНО ЦСОН «Тиман»	1	0	1	0	0	2
10	АНО ЦСОН «Забота»	1	1	1	1	1	5
11	АНО ЦСОН «Арктика»	1	1	1	0	1	4
12	АНО ЦСОН «Югид лун» (Светлый день)	1	1	1	0	1	4
13	АНО ЦСОН «Милосердие»	1	1	1	0	1	4
14	АНО ЦСОН «Хорошая жизнь»	1	1	1	0	1	4
15	АНО ЦСОН «Доброта»	1	1	1	1	1	5
16	АНО ЦСОН «Южный»	1	1	1	1	1	5
17	АНО ЦСОН «Доверие»	1	0	1	0	0	2

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.

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. Удов-летворенность: информационный стенд	Число опрошенных получателей услуг	1.3.2. Удов-летворенность: официальный сайт
1	ГБУ РК "Республиканский Эжвинский ПНИ"	149	148	116	116
2	ГБУ РК "Республиканский Ухтинский ПНИ"	248	248	9	9
3	ГБУ РК "Республиканский Сыктывкарский ПНИ"	169	169	133	132
4	ГБУ РК "Республиканский Кочпонский ПНИ"	171	165	115	108
5	ГБУ РК «КИ «Сила жизни»	129	129	129	129
6	ГБУ РК "Республиканский Летский ПНИ"	119	113	36	34
7	АНО ЦСОН «Припечорье»	161	160	82	81
8	АНО ЦСОН «Жизнь»	303	302	306	305
9	АНО ЦСОН «Тиман»	171	171	75	75
10	АНО ЦСОН «Забота»	79	78	39	39
11	АНО ЦСОН «Арктика»	438	434	378	369
12	АНО ЦСОН «Югид лун» (Светлый день)	128	128	78	78
13	АНО ЦСОН «Милосердие»	135	134	130	129
14	АНО ЦСОН «Хорошая жизнь»	184	183	161	158
15	АНО ЦСОН «Доброта»	350	345	314	309
16	АНО ЦСОН «Южный»	163	162	130	128
17	АНО ЦСОН «Доверие»	208	208	184	184

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 17 организаций социального обслуживания Республики Коми.

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

№ п/ п	Индикаторы параметра/ Значение показателя/ Наименование организации	Показатель 1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным НПА						Показатель 1.2 Обеспечение на сайте наличия и функцио- нирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг			Показатель 1.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на официальном сайте организации						Итого по крите- рию
		1.1.1. Объем информации, размещение которой на сайте установлено НПА, материалов/ единиц информации		1.1.2. Объем информации, размещение которой на стенде установлено НПА, материалов/ единиц информации		Значение показателя 1.1	Значение показателя 1.1 с учетом значимости	1.2.1. Количество функциони- рующих дис- танционных способов взаимо- действия	Значение показателя 1.2	Значение показателя 1.2 с учетом значимости	Число опрош- енных получ- ателей услуг	1.3.1. Число получателей услуг, удов- летворенных информаци- ей на стендах в помещении	Число опрош- енных получа- телей услуг	1.3.2. Число по- лучателей услуг, удовлет- воренных информац- ией на официальн- ом сайте	Значение показателя 1.3	Значение показателя 1.3 с учетом значимости	
		Норма- тив	Факт	Норма- тив	Факт												
		19 ед.	от 0 до 19 ед.	17 ед.	от 0 до 17 ед.												
1	ГБУ РК "Республиканский Эжвинский ПНИ"	19	14	17	17	86,8	26,0	4	100,0	30,0	149	148	116	116	99,7	39,9	95,9
2	ГБУ РК "Республиканский Ухтинский ПНИ"	19	17	17	17	94,7	28,4	4	100,0	30,0	248	248	9	9	100,0	40,0	98,4
3	ГБУ РК "Республиканский Сыктывкарский ПНИ"	19	16	17	17	92,1	27,6	5	100,0	30,0	169	169	133	132	99,6	39,8	97,4
4	ГБУ РК "Республиканский Кочпонский ПНИ"	19	17	17	17	94,7	28,4	5	100,0	30,0	171	165	115	108	95,2	38,1	96,5
5	ГБУ РК «КИ «Сила жизни»	19	16	17	17	92,1	27,6	4	100,0	30,0	129	129	129	129	100,0	40,0	97,6
6	ГБУ РК "Республиканский Летский ПНИ"	19	14	17	15	81,0	24,3	4	100,0	30,0	119	113	36	34	94,7	37,9	92,2
7	АНО ЦСОН «Припечорье»	19	18	17	17	97,4	29,2	5	100,0	30,0	161	160	82	81	99,1	39,6	98,8
8	АНО ЦСОН «Жизнь»	19	19	17	17	100,0	30,0	5	100,0	30,0	303	302	306	305	99,7	39,9	99,9
9	АНО ЦСОН «Тиман»	19	14	17	9	63,3	19,0	2	60,0	18,0	171	171	75	75	100,0	40,0	77,0
10	АНО ЦСОН «Забота»	19	16	17	16	89,2	26,8	5	100,0	30,0	79	78	39	39	99,4	39,8	96,6
11	АНО ЦСОН «Арктика»	19	15	17	17	89,5	26,9	4	100,0	30,0	438	434	378	369	98,4	39,4	96,3
12	АНО ЦСОН «Югыл- лун» (Светлый день)	19	15	17	17	89,5	26,9	4	100,0	30,0	128	128	78	78	100,0	40,0	96,9

№ п/ п	Индикаторы параметра/ Значение показателя/ Наименование организации	Показатель 1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным НПА						Показатель 1.2 Обеспечение на сайте наличия и функцио- нирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг			Показатель 1.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на официальном сайте организации						Итого по крите- рию
		1.1.1. Объем информации, размещение которой на сайте установлено НПА, материалов/ единиц информации		1.1.2. Объем информации, размещение которой на стенде установлено НПА, материалов/ единиц информации		Значение показателя 1.1	Значение показателя 1.1 с учетом значимости	1.2.1. Количество функциони- рующих дис- танционных способов взаимо- действия	Значение показателя 1.2	Значение показателя 1.2 с учетом значимости	Число опрош- енных получа- телей услуг	1.3.1. Число получателей услуг, удов- летворенных информаци- ей на стендах в помещении	Число опрош- енных получа- телей услуг	1.3.2. Число по- лучателей услуг, удовлет- воренных информац- ией на официальн- ом сайте	Значение показателя 1.3	Значение показателя 1.3 с учетом значимости	
		Норма- тив	Факт	Норма- тив	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	
13	АНО ЦСОН «Милосердие»	19	18	17	17	97,4	29,2	4	100,0	30,0	135	134	130	129	99,2	39,7	98,9
14	АНО ЦСОН «Хорошая жизнь»	19	18	17	17	97,4	29,2	4	100,0	30,0	184	183	161	158	98,8	39,5	98,7
15	АНО ЦСОН «Доброта»	19	19	17	17	100,0	30,0	5	100,0	30,0	350	345	314	309	98,5	39,4	99,4
16	АНО ЦСОН «Южный»	19	19	17	15	94,1	28,2	5	100,0	30,0	163	162	130	128	98,9	39,6	97,8
17	АНО ЦСОН «Доверие»	19	12	17	17	81,6	24,5	2	60,0	18,0	208	208	184	184	100,0	40,0	82,5

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 Республики Коми, 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 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 парковки)	Доступность записи на получение услуги (по телефону, на сайте организации и пр.)	
1	ГБУ РК "Республиканский Эжвинский ПНИ"	1	1	1	1	1	1	1	7
2	ГБУ РК "Республиканский Ухтинский ПНИ"	1	1	1	1	1	1	1	7
3	ГБУ РК "Республиканский Сыктывкарский ПНИ"	1	1	1	1	1	1	1	7
4	ГБУ РК "Республиканский Кочпонский ПНИ"	1	1	1	1	1	1	1	7
5	ГБУ РК «КИ «Сила жизни»	1	1	1	1	1	1	1	7
6	ГБУ РК "Республиканский Летский ПНИ"	1	1	1	1	1	1	1	7
7	АНО ЦСОН «Припечорье»	1	1	1	1	1	1	1	7
8	АНО ЦСОН «Жизнь»	1	1	1	1	1	1	1	7
9	АНО ЦСОН «Тиман»	0	1	1	1	1	1	1	6
10	АНО ЦСОН «Забота»	1	1	1	1	1	1	1	7
11	АНО ЦСОН «Арктика»	0	0	1	1	1	1	1	5
12	АНО ЦСОН «Югд лун» (Светлый день)	1	1	1	1	1	1	1	7
13	АНО ЦСОН «Милосердие»	1	1	1	1	1	1	1	7
14	АНО ЦСОН «Хорошая жизнь»	1	1	1	1	1	1	1	7
15	АНО ЦСОН «Доброта»	1	0	1	1	1	1	1	6
16	АНО ЦСОН «Южный»	1	1	1	1	1	1	1	7
17	АНО ЦСОН «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	ГБУ РК "Республиканский Эжвинский ПНИ"	149	149
2	ГБУ РК "Республиканский Ухтинский ПНИ"	253	253
3	ГБУ РК "Республиканский Сыктывкарский ПНИ"	169	169
4	ГБУ РК "Республиканский Кочпонский ПНИ"	171	168
5	ГБУ РК «КИ «Сила жизни»	129	128
6	ГБУ РК "Республиканский Летский ПНИ"	123	120
7	АНО ЦСОН «Припечорье»	323	323
8	АНО ЦСОН «Жизнь»	370	369
9	АНО ЦСОН «Тиман»	324	324
10	АНО ЦСОН «Забота»	316	316
11	АНО ЦСОН «Арктика»	451	444
12	АНО ЦСОН «Югид лун» (Светлый день)	295	295
13	АНО ЦСОН «Милосердие»	271	271
14	АНО ЦСОН «Хорошая жизнь»	293	292
15	АНО ЦСОН «Доброта»	390	387
16	АНО ЦСОН «Южный»	281	278
17	АНО ЦСОН «Доверие»	246	246

В рамках изучения удовлетворенности получателей услуг условиями комфорта, созданными в организациях социального обслуживания, респондентам был задан дополнительный вопрос об их удовлетворенности отдельными составляющими комфортной среды в организации (в т.ч. жилым помещением, качеством питания и др.). В табл. 13 представлены сведения о численности получателей услуг, удовлетворенных комфортом условий предоставления услуг организациями социального обслуживания Республики Коми, полученной в результате опроса.

В соответствии с Методикой, для расчета показателя 2.3 критерия 2 критерию «Комфортность условий предоставления услуг» респондентам был задан обобщающий вопрос об удовлетворенности комфортом условий оказания услуг в целом.

Для сравнения в табл. 13 представлены два значения удовлетворенности получателей услуг условиями комфорта: значение, рассчитанное в соответствии с методическими рекомендациями, и число удовлетворенных получателей услуг, рассчитанное как простая средняя арифметическая величина, исходя из числа респондентов, удовлетворенных каждым из 11 составных показателей комфорта.

Следует отметить, что значение удовлетворенности, рассчитанное как среднее арифметическое от числа удовлетворенных условиями комфорта получателей услуг в разрезе составляющих, по большинству организаций ниже, чем значение аналогичного показателя, рассчитанное в соответствии с методическими рекомендациями.

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 17 организаций социального обслуживания Республики Коми.

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 (отдельные составляющие)																							Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг (среднее арифметическое значений отдельных составляющих), %	Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг в целом		Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг в целом, %			
		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	Оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	Число опрошенных получателей услуг	Санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	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	Число опрошенных получателей услуг	Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг
1	ГБУ РК "Республиканский Эжвинский ПНИ"	149	149	149	149	149	149	149	149	149	136	136	149	149	149	149	149	149	149	148	148	149	149	148	148	149	149	100,0	149	149	100,0
2	ГБУ РК "Республиканский Ухтинский ПНИ"	253	253	253	251	249	249	253	253	253	253	253	253	253	253	253	253	253	253	252	251	253	253	63	63	252	252	99,9	253	253	100,0
3	ГБУ РК "Республиканский Сыктывкарский ПНИ"	169	168	169	164	169	168	170	169	170	169	168	169	169	169	169	169	168	169	168	169	169	168	169	169	169	168	99,4	169	168	99,4
4	ГБУ РК "Республиканский Кочпонский ПНИ"	171	165	170	155	170	162	171	163	171	163	170	164	167	161	169	165	171	166	170	167	171	166	168	161	170	161	95,9	171	164	95,9
5	ГБУ РК «КИ «Сила жизни»	129	129	129	129	129	129	129	129	128	128	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	128	128	100,0	129	129	100,0
6	ГБУ РК "Республиканский Летский ПНИ"	123	90	123	96	119	110	111	102	123	114	120	115	122	114	123	121	123	112	123	117	110	107	59	55	120	115	91,4	123	119	96,7
7	АНО ЦСОН «Припечорье»	25	23	13	13	16	16	8	8	214	214	7	7	27	27	69	69	83	83	285	283	293	293	140	140	287	286	99,3	323	323	100,0
8	АНО ЦСОН «Жизнь»	0	0	0	0	108	107	1	0	257	256	0	0	97	97	151	151	200	199	349	347	357	355	146	146	355	353	69,0	370	369	99,7
9	АНО ЦСОН «Тиман»	0	0	0	0	43	43	0	0	255	255	0	0	24	24	46	46	52	52	283	247	314	314	82	82	292	292	68,3	324	324	100,0
10	АНО ЦСОН «Забота»	0	0	0	0	118	118	0	0	276	276	0	0	2	2	4	4	1	0	313	312	309	309	17	17	311	311	61,5	316	316	100,0
11	АНО ЦСОН «Арктика»	0	0	0	0	383	380	3	0	272	269	4	4	296	294	413	407	430	417	355	350	445	443	263	261	445	438	76,1	451	443	98,2
12	АНО ЦСОН «Югд лун» (Светлый день)	0	0	0	0	22	20	2	0	264	262	0	0	26	24	54	54	233	224	285	283	293	286	26	24	281	279	66,7	295	295	100,0

№ п/п	Наименование организации	Число получателей услуг, удовлетворенных следующими условиями комфортности их предоставления в организации (отдельные составляющие)																							Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг (среднее арифметическое значений отдельных составляющих), %	Удовлетворенность комфорт- ностью предо- ставления услуг в целом		Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг в целом, %			
		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	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	Число опрошенных получателей услуг	Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг
13	АНО ЦСОН «Милосердие»	56	55	58	58	62	62	50	50	217	217	36	36	41	41	72	72	54	54	231	231	243	243	62	62	250	250	99,9	271	271	100,0
14	АНО ЦСОН «Хорошая жизнь»	0	0	0	0	54	51	3	0	56	53	0	0	45	43	73	72	75	74	204	202	241	240	86	85	217	215	67,6	293	291	99,3
15	АНО ЦСОН «Доброта»	0	0	0	0	318	306	12	0	291	279	0	0	283	270	349	346	351	346	333	327	383	380	261	256	380	375	67,6	390	385	98,7
16	АНО ЦСОН «Южный»	36	34	30	30	35	35	26	26	214	214	26	24	25	24	40	37	35	31	270	262	266	262	66	65	259	256	96,7	281	276	98,2
17	АНО ЦСОН «Доверие»	69	69	91	90	47	46	12	11	181	180	15	15	19	19	105	105	71	70	234	234	244	244	51	51	246	246	99,0	246	246	100,0

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

№ п/п	Наименование организации	Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг (среднее арифметическое)	П 2.3. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг в целом
1	ГБУ РК "Республиканский Эжвинский ПНИ"	100,0	100,0
2	ГБУ РК "Республиканский Ухтинский ПНИ"	99,9	100,0
3	ГБУ РК "Республиканский Сыктывкарский ПНИ"	99,4	99,4
4	ГБУ РК "Республиканский Кочпонский ПНИ"	95,9	95,9
5	ГБУ РК «КИ «Сила жизни»	100,0	100,0
6	ГБУ РК "Республиканский Летский ПНИ"	91,4	96,7
7	АНО ЦСОН «Припечорье»	99,3	100,0
8	АНО ЦСОН «Жизнь»	69,0	99,7
9	АНО ЦСОН «Тиман»	68,3	100,0
10	АНО ЦСОН «Забота»	61,5	100,0
11	АНО ЦСОН «Арктика»	76,1	98,2
12	АНО ЦСОН «Югид лун» (Светлый день)	66,7	100,0
13	АНО ЦСОН «Милосердие»	99,9	100,0
14	АНО ЦСОН «Хорошая жизнь»	67,6	99,3
15	АНО ЦСОН «Доброта»	67,6	98,7
16	АНО ЦСОН «Южный»	96,7	98,2
17	АНО ЦСОН «Доверие»	99,0	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	2.3.1. 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			100	40			100	30	100
1	ГБУ РК "Республиканский Эжвинский ПНИ"	7	100,0	30,0	149	149	100,0	40,0	149	149	100,0	30,0	100,0
2	ГБУ РК "Республиканский Ухтинский ПНИ"	7	100,0	30,0	253	253	100,0	40,0	253	253	100,0	30,0	100,0
3	ГБУ РК "Республиканский Сыктывкарский ПНИ"	7	100,0	30,0	169	169	100,0	40,0	169	168	99,4	29,8	99,8
4	ГБУ РК "Республиканский Кочпонский ПНИ"	7	100,0	30,0	171	168	98,2	39,3	171	164	95,9	28,8	98,1
5	ГБУ РК «КИ «Сила жизни»	7	100,0	30,0	129	128	99,2	39,7	129	129	100,0	30,0	99,7
6	ГБУ РК "Республиканский Летский ПНИ"	7	100,0	30,0	123	120	97,6	39,0	123	119	96,7	29,0	98,0
7	АНО ЦСОН «Припечорье»	7	100,0	30,0	323	323	100,0	40,0	323	323	100,0	30,0	100,0
8	АНО ЦСОН «Жизнь»	7	100,0	30,0	370	369	99,7	39,9	370	369	99,7	29,9	99,8
9	АНО ЦСОН «Тиман»	6	100,0	30,0	324	324	100,0	40,0	324	324	100,0	30,0	100,0
10	АНО ЦСОН «Забота»	7	100,0	30,0	316	316	100,0	40,0	316	316	100,0	30,0	100,0
11	АНО ЦСОН «Арктика»	5	100,0	30,0	451	444	98,4	39,4	451	443	98,2	29,5	98,9
12	АНО ЦСОН «Югд лун» (Светлый день)	7	100,0	30,0	295	295	100,0	40,0	295	295	100,0	30,0	100,0
13	АНО ЦСОН «Милосердие»	7	100,0	30,0	271	271	100,0	40,0	271	271	100,0	30,0	100,0
14	АНО ЦСОН «Хорошая жизнь»	7	100,0	30,0	293	292	99,7	39,9	293	291	99,3	29,8	99,7
15	АНО ЦСОН «Доброта»	6	100,0	30,0	390	387	99,2	39,7	390	385	98,7	29,6	99,3
16	АНО ЦСОН «Южный»	7	100,0	30,0	281	278	98,9	39,6	281	276	98,2	29,5	99,1
17	АНО ЦСОН «Доверие»	7	100,0	30,0	246	246	100,0	40,0	246	246	100,0	30,0	100,0

4.3 Доступность услуг для инвалидов

В настоящем разделе приведены значения показателей и результаты обобщения информации о доступности услуг, которые предоставляют организации социального обслуживания Республики Коми, 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 специально оборудованных для инвалидов санитарно- гигиенических помещений	
1	ГБУ РК "Республиканский Эжвинский ПНИ"	1	0	1	1	1	4
2	ГБУ РК "Республиканский Ухтинский ПНИ"	1	0	1	1	1	4
3	ГБУ РК "Республиканский Сыктывкарский ПНИ"	1	1	1	1	1	5
4	ГБУ РК "Республиканский Кочпонский ПНИ"	1	1	1	1	1	5
5	ГБУ РК «КИ «Сила жизни»	1	1	1	1	1	5
6	ГБУ РК "Республиканский Летский ПНИ"	1	1	1	1	1	5
7	АНО ЦСОН «Припечорье»	1	1	0	1	1	4
8	АНО ЦСОН «Жизнь»	1	0	1	1	1	4
9	АНО ЦСОН «Тиман»	1	1	0	1	1	4
10	АНО ЦСОН «Забота»	0	0	1	1	1	3
11	АНО ЦСОН «Арктика»	1	1	1	1	1	5
12	АНО ЦСОН «Югид лун» (Светлый день)	1	1	1	1	1	5
13	АНО ЦСОН «Милосердие»	1	0	1	0	1	3
14	АНО ЦСОН «Хорошая жизнь»	0	0	0	1	0	1
15	АНО ЦСОН «Доброта»	1	1	0	1	0	3
16	АНО ЦСОН «Южный»	1	1	0	0	0	2
17	АНО ЦСОН «Доверие»	1	0	1	1	0	3

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	Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	Наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению	Помощь работников организации, прошедших необходимое обучение/инструктирование по сопровождению инвалидов в помещениях организации и прилегающей территории	Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	
1	ГБУ РК "Республиканский Эжвинский ПНИ"	1	0	0	1	1	0	3
2	ГБУ РК "Республиканский Ухтинский ПНИ"	1	0	0	1	1	0	3
3	ГБУ РК "Республиканский Сыктывкарский ПНИ"	1	1	1	1	1	0	5
4	ГБУ РК "Республиканский Кочпонский ПНИ"	1	1	1	1	1	1	6
5	ГБУ РК «КИ «Сила жизни»	1	1	1	1	1	1	6
6	ГБУ РК "Республиканский Летский ПНИ"	0	0	0	1	1	0	2
7	АНО ЦСОН «Припечорье»	0	0	0	1	0	1	2
8	АНО ЦСОН «Жизнь»	1	1	1	1	1	1	6
9	АНО ЦСОН «Тиман»	0	0	0	1	1	1	3
10	АНО ЦСОН «Забота»	1	1	0	1	1	1	5
11	АНО ЦСОН «Арктика»	0	1	0	1	1	1	4
12	АНО ЦСОН «Югид лун» (Светлый день)	0	0	0	1	1	1	3
13	АНО ЦСОН «Милосердие»	0	1	0	1	1	1	4
14	АНО ЦСОН «Хорошая жизнь»	0	1	0	1	1	1	4
15	АНО ЦСОН «Доброта»	0	0	0	1	0	1	2
16	АНО ЦСОН «Южный»	0	0	0	1	1	1	3
17	АНО ЦСОН «Доверие»	0	0	0	1	1	1	3

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 Республики Коми, 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	ГБУ РК "Республиканский Эжвинский ПНИ"	149	146	146	100,0
2	ГБУ РК "Республиканский Ухтинский ПНИ"	253	252	252	100,0
3	ГБУ РК "Республиканский Сыктывкарский ПНИ"	169	169	169	100,0
4	ГБУ РК "Республиканский Кочпонский ПНИ"	171	169	161	95,3
5	ГБУ РК «КИ «Сила жизни»	129	51	51	100,0
6	ГБУ РК "Республиканский Летский ПНИ"	123	118	114	96,6
7	АНО ЦСОН «Припечорье»	323	150	150	100,0
8	АНО ЦСОН «Жизнь»	370	309	309	100,0
9	АНО ЦСОН «Тиман»	324	138	136	98,6
10	АНО ЦСОН «Забота»	316	117	116	99,1
11	АНО ЦСОН «Арктика»	451	12	12	100,0
12	АНО ЦСОН «Югид лун» (Светлый день)	295	129	129	100,0
13	АНО ЦСОН «Милосердие»	271	149	149	100,0
14	АНО ЦСОН «Хорошая жизнь»	293	106	102	96,2
15	АНО ЦСОН «Доброта»	390	122	120	98,4
16	АНО ЦСОН «Южный»	281	78	75	96,2
17	АНО ЦСОН «Доверие»	246	75	75	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 17 организаций социального обслуживания Республики Коми.

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 другими			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	3.3.1. Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	Значение показателя 3.3	Значение показателя 3.3 с учетом значимости	
		5 и более условий	100	30	5 и более условий	100	40			100	30	100
1	ГБУ РК "Республиканский Эжвинский ПНИ"	4	80,0	24,0	3	60,0	24,0	146	146	100,0	30,0	78,0
2	ГБУ РК "Республиканский Ухтинский ПНИ"	4	80,0	24,0	3	60,0	24,0	252	252	100,0	30,0	78,0
3	ГБУ РК "Республиканский Сыктывкарский ПНИ"	5	100,0	30,0	5	100,0	40,0	169	169	100,0	30,0	100,0
4	ГБУ РК "Республиканский Кочпонский ПНИ"	5	100,0	30,0	6	100,0	40,0	169	161	95,3	28,6	98,6
5	ГБУ РК «КИ «Сила жизни»	5	100,0	30,0	6	100,0	40,0	51	51	100,0	30,0	100,0
6	ГБУ РК "Республиканский Летский ПНИ"	5	100,0	30,0	2	40,0	16,0	118	114	96,6	29,0	75,0
7	АНО ЦСОН «Припечорье»	4	80,0	24,0	2	40,0	16,0	150	150	100,0	30,0	70,0
8	АНО ЦСОН «Жизнь»	4	80,0	24,0	6	100,0	40,0	309	309	100,0	30,0	94,0
9	АНО ЦСОН «Тиман»	4	80,0	24,0	3	60,0	24,0	138	136	98,6	29,6	77,6
10	АНО ЦСОН «Забота»	3	60,0	18,0	5	100,0	40,0	117	116	99,1	29,7	87,7
11	АНО ЦСОН «Арктика»	5	100,0	30,0	4	80,0	32,0	12	12	100,0	30,0	92,0
12	АНО ЦСОН «Югид лун» (Светлый день)	5	100,0	30,0	3	60,0	24,0	129	129	100,0	30,0	84,0
13	АНО ЦСОН «Милосердие»	3	60,0	18,0	4	80,0	32,0	149	149	100,0	30,0	80,0
14	АНО ЦСОН «Хорошая жизнь»	1	20,0	6,0	4	80,0	32,0	106	102	96,2	28,9	66,9
15	АНО ЦСОН «Доброта»	3	60,0	18,0	2	40,0	16,0	122	120	98,4	29,5	63,5
16	АНО ЦСОН «Южный»	2	40,0	12,0	3	60,0	24,0	78	75	96,2	28,9	64,9
17	АНО ЦСОН «Доверие»	3	60,0	18,0	3	60,0	24,0	75	75	100,0	30,0	72,0

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 Республики Коми:

- 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	ГБУ РК "Республиканский Эжвинский ПНИ"	149	149	149	25	25
2	ГБУ РК "Республиканский Ухтинский ПНИ"	253	253	252	5	5
3	ГБУ РК "Республиканский Сыктывкарский ПНИ"	169	166	169	95	95
4	ГБУ РК "Республиканский Кочпонский ПНИ"	171	165	165	108	104
5	ГБУ РК «КИ «Сила жизни»	129	129	129	126	126
6	ГБУ РК "Республиканский Летский ПНИ"	123	120	120	59	58
7	АНО ЦСОН «Припечорье»	323	323	323	147	147
8	АНО ЦСОН «Жизнь»	370	369	369	322	321
9	АНО ЦСОН «Тиман»	324	324	324	69	69
10	АНО ЦСОН «Забота»	316	316	316	159	159
11	АНО ЦСОН «Арктика»	451	448	449	371	368
12	АНО ЦСОН «Югд лун» (Светлый день)	295	295	295	132	132
13	АНО ЦСОН «Милосердие»	271	269	271	148	148
14	АНО ЦСОН «Хорошая жизнь»	293	292	292	162	160
15	АНО ЦСОН «Доброта»	390	383	382	325	320
16	АНО ЦСОН «Южный»	281	281	281	182	182
17	АНО ЦСОН «Доверие»	246	246	246	197	197

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 17 организаций социального обслуживания Республики Коми.

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 опро- шенных получа- телей 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 опро- шенных получа- телей 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 опро- шенных получа- телей 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	
				100	40			100	40			100	20	100
1	ГБУ РК "Республиканский Эжвинский ПНИ"	149	149	100,0	40,0	149	149	100,0	40,0	25	25	100,0	20,0	100,0
2	ГБУ РК "Республиканский Ухтинский ПНИ"	253	253	100,0	40,0	253	252	99,6	39,8	5	5	100,0	20,0	99,8
3	ГБУ РК "Республиканский Сыктывкарский ПНИ"	169	166	98,2	39,3	169	169	100,0	40,0	95	95	100,0	20,0	99,3
4	ГБУ РК "Республиканский Кочпонский ПНИ"	171	165	96,5	38,6	171	165	96,5	38,6	108	104	96,3	19,3	96,5
5	ГБУ РК «КИ «Сила жизни»	129	129	100,0	40,0	129	129	100,0	40,0	126	126	100,0	20,0	100,0
6	ГБУ РК "Республиканский Летский ПНИ"	123	120	97,6	39,0	123	120	97,6	39,0	59	58	98,3	19,7	97,7
7	АНО ЦСОН «Припечорье»	323	323	100,0	40,0	323	323	100,0	40,0	147	147	100,0	20,0	100,0
8	АНО ЦСОН «Жизнь»	370	369	99,7	39,9	370	369	99,7	39,9	322	321	99,7	19,9	99,7
9	АНО ЦСОН «Тиман»	324	324	100,0	40,0	324	324	100,0	40,0	69	69	100,0	20,0	100,0
10	АНО ЦСОН «Забота»	316	316	100,0	40,0	316	316	100,0	40,0	159	159	100,0	20,0	100,0
11	АНО ЦСОН «Арктика»	451	448	99,3	39,7	451	449	99,6	39,8	371	368	99,2	19,8	99,3
12	АНО ЦСОН «Югд лун» (Светлый день)	295	295	100,0	40,0	295	295	100,0	40,0	132	132	100,0	20,0	100,0
13	АНО ЦСОН «Милосердие»	271	269	99,3	39,7	271	271	100,0	40,0	148	148	100,0	20,0	99,7
14	АНО ЦСОН «Хорошая жизнь»	293	292	99,7	39,9	293	292	99,7	39,9	162	160	98,8	19,8	99,6
15	АНО ЦСОН «Доброта»	390	383	98,2	39,3	390	382	97,9	39,2	325	320	98,5	19,7	98,2
16	АНО ЦСОН «Южный»	281	281	100,0	40,0	281	281	100,0	40,0	182	182	100,0	20,0	100,0
17	АНО ЦСОН «Доверие»	246	246	100,0	40,0	246	246	100,0	40,0	197	197	100,0	20,0	100,0

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 Республики Коми 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. Удовлетворенность организационными условиями	5.3.1. Удовлетворенность условиями оказания услуг в целом
1	ГБУ РК "Республиканский Эжвинский ПНИ"	149	149	149	149
2	ГБУ РК "Республиканский Ухтинский ПНИ"	253	252	253	253
3	ГБУ РК "Республиканский Сыктывкарский ПНИ"	169	164	168	168
4	ГБУ РК "Республиканский Кочпонский ПНИ"	171	165	164	164
5	ГБУ РК «КИ «Сила жизни»	129	129	129	129
6	ГБУ РК "Республиканский Летский ПНИ"	123	103	116	119
7	АНО ЦСОН «Припечорье»	323	321	322	323
8	АНО ЦСОН «Жизнь»	370	369	369	369
9	АНО ЦСОН «Тиман»	324	324	324	324
10	АНО ЦСОН «Забота»	316	316	312	316
11	АНО ЦСОН «Арктика»	451	449	447	448
12	АНО ЦСОН «Югид лун» (Светлый день)	295	295	292	295
13	АНО ЦСОН «Милосердие»	271	271	270	271
14	АНО ЦСОН «Хорошая жизнь»	293	293	293	292
15	АНО ЦСОН «Доброта»	390	385	381	383
16	АНО ЦСОН «Южный»	281	279	275	281
17	АНО ЦСОН «Доверие»	246	246	245	246

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 17 организаций социального обслуживания Республики Коми.

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 опро- шенных получа- телей услуг	5.1.1.Число получателей услуг, готовых рекомендовать 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	
				100	30			100	20			100	50	100
1	ГБУ РК "Республиканский Эжвинский ПНИ"	149	149	100,0	30,0	149	149	100,0	20,0	149	149	100,0	50,0	100,0
2	ГБУ РК "Республиканский Ухтинский ПНИ"	253	252	99,6	29,9	253	253	100,0	20,0	253	253	100,0	50,0	99,9
3	ГБУ РК "Республиканский Сыктывкарский ПНИ"	169	164	97,0	29,1	169	168	99,4	19,9	169	168	99,4	49,7	98,7
4	ГБУ РК "Республиканский Кочпонский ПНИ"	171	165	96,5	29,0	171	164	95,9	19,2	171	164	95,9	48,0	96,2
5	ГБУ РК «КИ «Сила жизни»	129	129	100,0	30,0	129	129	100,0	20,0	129	129	100,0	50,0	100,0
6	ГБУ РК "Республиканский Летский ПНИ"	123	103	83,7	25,1	123	116	94,3	18,9	123	119	96,7	48,4	92,4
7	АНО ЦСОН «Припечорье»	323	321	99,4	29,8	323	322	99,7	19,9	323	323	100,0	50,0	99,7
8	АНО ЦСОН «Жизнь»	370	369	99,7	29,9	370	369	99,7	19,9	370	369	99,7	49,9	99,7
9	АНО ЦСОН «Тиман»	324	324	100,0	30,0	324	324	100,0	20,0	324	324	100,0	50,0	100,0
10	АНО ЦСОН «Забота»	316	316	100,0	30,0	316	312	98,7	19,7	316	316	100,0	50,0	99,7
11	АНО ЦСОН «Арктика»	451	449	99,6	29,9	451	447	99,1	19,8	451	448	99,3	49,7	99,4
12	АНО ЦСОН «Югд лун» (Светлый день)	295	295	100,0	30,0	295	292	99,0	19,8	295	295	100,0	50,0	99,8
13	АНО ЦСОН «Милосердие»	271	271	100,0	30,0	271	270	99,6	19,9	271	271	100,0	50,0	99,9
14	АНО ЦСОН «Хорошая жизнь»	293	293	100,0	30,0	293	293	100,0	20,0	293	292	99,7	49,9	99,9
15	АНО ЦСОН «Доброта»	390	385	98,7	29,6	390	381	97,7	19,5	390	383	98,2	49,1	98,2
16	АНО ЦСОН «Южный»	281	279	99,3	29,8	281	275	97,9	19,6	281	281	100,0	50,0	99,4
17	АНО ЦСОН «Доверие»	246	246	100,0	30,0	246	245	99,6	19,9	246	246	100,0	50,0	99,9

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 Республики Коми, получена оценка качества условий оказания услуг этими организациями. Итоговые значения по каждой из организаций социального обслуживания представлены на рис. 1:

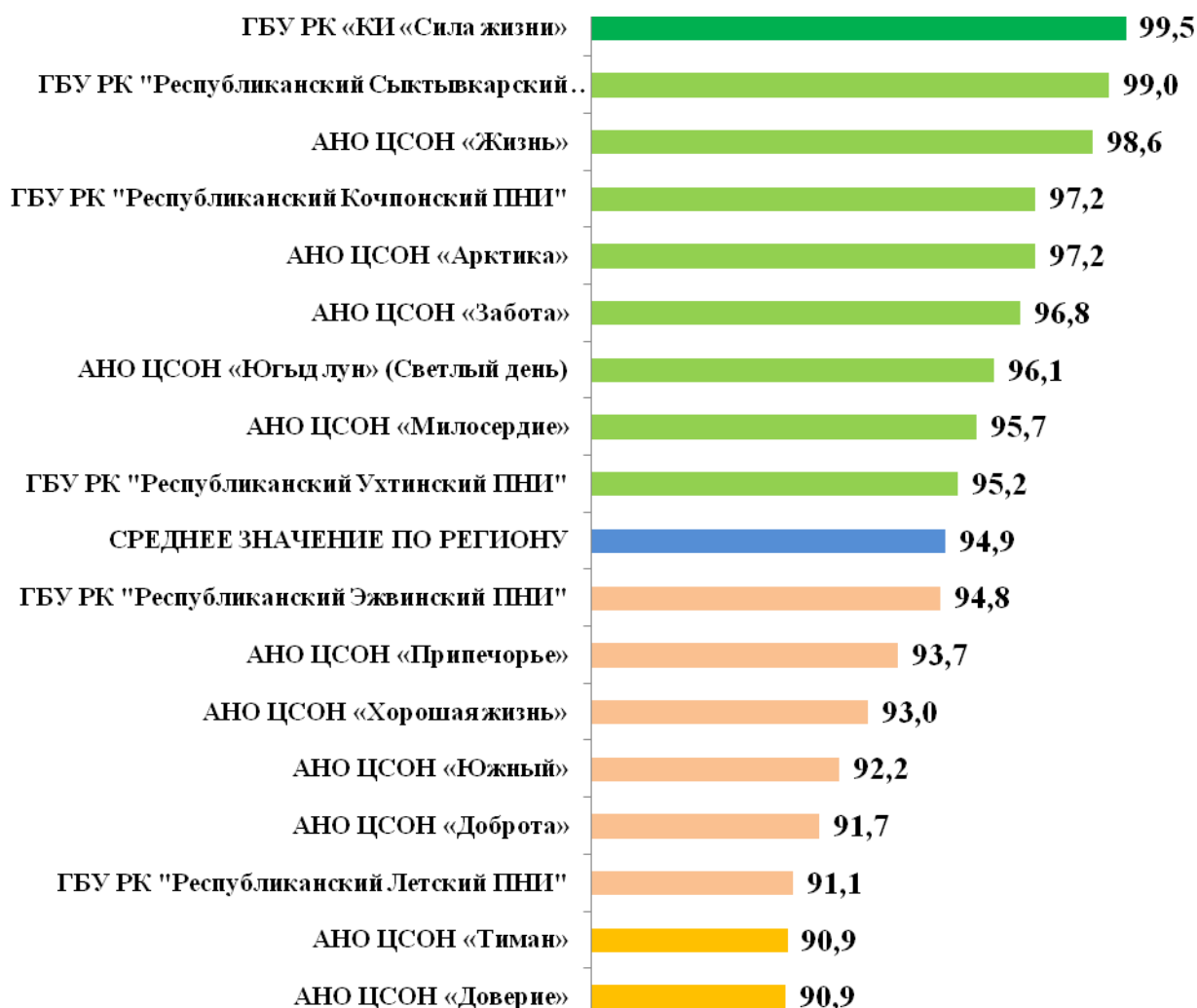


Рисунок – 1 Рейтинг организаций социального обслуживания Республики Коми

Интегральное значение по совокупности общих критериев в части показателей, характеризующих общие критерии оценки по региону в целом составляет 94,9 балла; по каждому из критериев среднее значение по региону составляет:

1. по критерию «Открытость и доступность информации об организации» - 95,3 балла;
2. по критерию «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» - 99,6 балла;

3. по критерию «Доступность услуг для инвалидов» - 81,3 балла;
4. по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организаций» - 99,4 балла;

5. по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» - 99,0 балла.

Лидером общего рейтинга среди обследованных организаций социального обслуживания стал ГБУ РК «Кунибский интернат «Сила жизни», набравший по итогам независимой оценки 99,5 балла.

На втором месте - ГБУ РК "Республиканский Сыктывкарский ПНИ", получивший в сумме по 5 критериям 99,0 балла.

На третьем месте - АНО ЦСОН «Жизнь», получивший 98,6 балла.

Две организации социального обслуживания получили по 97,2 балла (ГБУ РК "Республиканский Кочпонский ПНИ", АНО ЦСОН «Арктика»).

Организации АНО ЦСОН «Забота» и АНО ЦСОН «Югид лун» (Светлый день) получили оценки 96,8 и 96,1 балла соответственно.

Организации АНО ЦСОН «Милосердие» и ГБУ РК "Республиканский Ухтинский ПНИ" получили 95,7 и 95,2 балла соответственно.

ГБУ РК "Республиканский Эжвинский ПНИ" и АНО ЦСОН «Припечорье» получили 94,8 и 93,7 балла соответственно.

4 из 17 организаций получили оценки в диапазоне от 93,0 до 91,1 балла (АНО ЦСОН «Хорошая жизнь», АНО ЦСОН «Южный», АНО ЦСОН «Доброта», ГБУ РК "Республиканский Летский ПНИ").

Замыкают сводный рейтинг организаций социального обслуживания АНО ЦСОН «Тиман» и АНО ЦСОН «Доверие», получившие по 90,9 балла.

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

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

Место в рейтинге	Организация социального обслуживания	Интегральное значение по совокупности общих критериев в части показателей, характеризующих общие критерии оценки	1 - Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации				2 - Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг				3 - Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов				4 - Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации				5 - Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг			
			Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки	Показатели (П1, П2, П3)			Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки	Показатели (П1, П2, П3)			Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки	Показатели (П1, П2, П3)			Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки	Показатели (П1, П2, П3)			Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки	Показатели (П1, П2, П3)		
				П1	П2	П3		П1	П2	П3		П1	П2	П3		П1	П2	П3		П1	П2	П3
1	ГБУ РК «КИ «Сила жизни»	99,5	97,6	27,6	30,0	40,0	99,7	30,0	39,7	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
2	ГБУ РК "Республиканский Сыктывкарский ПНИ"	99,0	97,4	27,6	30,0	39,8	99,8	30,0	40,0	29,8	100,0	30,0	40,0	30,0	99,3	39,3	40,0	20,0	98,7	29,1	19,9	49,7
3	АНО ЦСОН «Жизнь»	98,6	99,9	30,0	30,0	39,9	99,8	30,0	39,9	29,9	94,0	24,0	40,0	30,0	99,7	39,9	39,9	19,9	99,7	29,9	19,9	49,9
4	ГБУ РК "Республиканский Кочпонский ПНИ"	97,2	96,5	28,4	30,0	38,1	98,1	30,0	39,3	28,8	98,6	30,0	40,0	28,6	96,5	38,6	38,6	19,3	96,2	29,0	19,2	48,0
4	АНО ЦСОН «Арктика»	97,2	96,3	26,9	30,0	39,4	98,9	30,0	39,4	29,5	92,0	30,0	32,0	30,0	99,3	39,7	39,8	19,8	99,4	29,9	19,8	49,7
5	АНО ЦСОН «Забота»	96,8	96,6	26,8	30,0	39,8	100,0	30,0	40,0	30,0	87,7	18,0	40,0	29,7	100,0	40,0	40,0	20,0	99,7	30,0	19,7	50,0
6	АНО ЦСОН «Югид лун» (Светлый день)	96,1	96,9	26,9	30,0	40,0	100,0	30,0	40,0	30,0	84,0	30,0	24,0	30,0	100,0	40,0	40,0	20,0	99,8	30,0	19,8	50,0
7	АНО ЦСОН «Милосердие»	95,7	98,9	29,2	30,0	39,7	100,0	30,0	40,0	30,0	80,0	18,0	32,0	30,0	99,7	39,7	40,0	20,0	99,9	30,0	19,9	50,0
8	ГБУ РК "Республиканский Ухтинский ПНИ"	95,2	98,4	28,4	30,0	40,0	100,0	30,0	40,0	30,0	78,0	24,0	24,0	30,0	99,8	40,0	39,8	20,0	99,9	29,9	20,0	50,0
9	ГБУ РК "Республиканский Эжвинский ПНИ"	94,8	95,9	26,0	30,0	39,9	100,0	30,0	40,0	30,0	78,0	24,0	24,0	30,0	100,0	40,0	40,0	20,0	100,0	30,0	20,0	50,0
10	АНО ЦСОН «Припечорье»	93,7	98,8	29,2	30,0	39,6	100,0	30,0	40,0	30,0	70,0	24,0	16,0	30,0	100,0	40,0	40,0	20,0	99,7	29,8	19,9	50,0
11	АНО ЦСОН «Хорошая жизнь»	93,0	98,7	29,2	30,0	39,5	99,7	30,0	39,9	29,8	66,9	6,0	32,0	28,9	99,6	39,9	39,9	19,8	99,9	30,0	20,0	49,9
12	АНО ЦСОН «Южный»	92,2	97,8	28,2	30,0	39,6	99,1	30,0	39,6	29,5	64,9	12,0	24,0	28,9	100,0	40,0	40,0	20,0	99,4	29,8	19,6	50,0
13	АНО ЦСОН «Доброта»	91,7	99,4	30,0	30,0	39,4	99,3	30,0	39,7	29,6	63,5	18,0	16,0	29,5	98,2	39,3	39,2	19,7	98,2	29,6	19,5	49,1
14	ГБУ РК "Республиканский Летский ПНИ"	91,1	92,2	24,3	30,0	37,9	98,0	30,0	39,0	29,0	75,0	30,0	16,0	29,0	97,7	39,0	39,0	19,7	92,4	25,1	18,9	48,4
15	АНО ЦСОН «Тиман»	90,9	77,0	19,0	18,0	40,0	100,0	30,0	40,0	30,0	77,6	24,0	24,0	29,6	100,0	40,0	40,0	20,0	100,0	30,0	20,0	50,0
15	АНО ЦСОН «Доверие»	90,9	82,5	24,5	18,0	40,0	100,0	30,0	40,0	30,0	72,0	18,0	24,0	30,0	100,0	40,0	40,0	20,0	99,9	30,0	19,9	50,0

В таблице 23.1 представлен рейтинг государственных бюджетных учреждений Республики Коми, обследованных в 2020 году.

Таблица – 23.1 Рейтинг государственных бюджетных учреждений Республики Коми, в баллах

Место в рейтинге	Организация социального обслуживания	Интегральное значение по совокупности общих критериев в части показателей, характеризующих общие критерии оценки
1	ГБУ РК «КИ «Сила жизни»	99,5
2	ГБУ РК "Республиканский Сыктывкарский ПНИ"	99,0
3	ГБУ РК "Республиканский Кочпонский ПНИ"	97,2
4	ГБУ РК "Республиканский Ухтинский ПНИ"	95,2
5	ГБУ РК "Республиканский Эжвинский ПНИ"	94,8
6	ГБУ РК "Республиканский Летский ПНИ"	91,1

В таблице 23.2 представлен рейтинг автономных некоммерческих организаций социального обслуживания населения Республики Коми, прошедших оценку в 2020 году.

Таблица – 23.2 Рейтинг автономных некоммерческих организаций социального обслуживания населения Республики Коми, в баллах

Место в рейтинге	Организация социального обслуживания	Интегральное значение по совокупности общих критериев в части показателей, характеризующих общие критерии оценки
1	АНО ЦСОН «Жизнь»	98,6
2	АНО ЦСОН «Арктика»	97,2
3	АНО ЦСОН «Забота»	96,8
4	АНО ЦСОН «Югд лун» (Светлый день)	96,1
5	АНО ЦСОН «Милосердие»	95,7
6	АНО ЦСОН «Припечорье»	93,7
7	АНО ЦСОН «Хорошая жизнь»	93,0
8	АНО ЦСОН «Южный»	92,2
9	АНО ЦСОН «Доброта»	91,7
10	АНО ЦСОН «Тиман»	90,9
10	АНО ЦСОН «Доверие»	90,9

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.

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

- 1.1.1 на официальном сайте организации социальной сферы отсутствует (представлена не в полном объеме) информация:

- О дате государственной регистрации: ГБУ РК "Республиканский Эжвинский ПНИ".
- Об учредителе (учредителях) организации: ГБУ РК "Республиканский Эжвинский ПНИ"; АНО ЦСОН «Югид лун» (Светлый день); АНО ЦСОН «Тиман».
- О режиме, графике работы: ГБУ РК "Республиканский Летский ПНИ".
- О порядке и условиях предоставления социальных услуг: АНО ЦСОН «Забота».
- О численности получателей социальных услуг: ГБУ РК "Республиканский Сыктывкарский ПНИ"; ГБУ РК "Республиканский Летский ПНИ"; АНО ЦСОН «Припечорье»; АНО ЦСОН «Арктика»; АНО ЦСОН «Югид лун» (Светлый день); АНО ЦСОН «Доверие».
- О количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг: ГБУ РК «КИ «Сила жизни»; АНО ЦСОН «Тиман»; АНО ЦСОН «Забота»; АНО ЦСОН «Арктика»; АНО ЦСОН «Югид лун» (Светлый день); АНО ЦСОН «Доверие».
- Об объеме предоставляемых социальных услуг: ГБУ РК "Республиканский Эжвинский ПНИ"; ГБУ РК "Республиканский Сыктывкарский ПНИ"; ГБУ РК "Республиканский Летский ПНИ"; АНО ЦСОН «Тиман»; АНО ЦСОН «Арктика»; АНО ЦСОН «Милосердие»; АНО ЦСОН «Хорошая жизнь»; АНО ЦСОН «Доверие».
- О наличии лицензий на осуществление деятельности: АНО ЦСОН «Доверие».
- О финансово-хозяйственной деятельности: ГБУ РК "Республиканский Эжвинский ПНИ"; ГБУ РК "Республиканский Ухтинский ПНИ"; ГБУ РК "Республиканский Сыктывкарский ПНИ"; ГБУ РК "Республиканский Кочпонский ПНИ"; ГБУ РК «КИ «Сила жизни»; ГБУ РК "Республиканский Летский ПНИ"; АНО ЦСОН «Забота»; АНО ЦСОН «Доверие».
- О правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг: АНО ЦСОН «Тиман»; АНО ЦСОН «Югид лун» (Светлый день).
- О наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль: ГБУ РК "Республиканский Эжвинский ПНИ"; ГБУ РК "Республиканский Ухтинский ПНИ"; ГБУ РК "Республиканский Кочпонский ПНИ"; ГБУ РК «КИ «Сила жизни»; ГБУ РК "Республиканский Летский ПНИ"; АНО ЦСОН «Арктика»; АНО ЦСОН «Доверие».

- Информация о проведении независимой оценки качества: АНО ЦСОН «Тиман»; АНО ЦСОН «Доверие».
- 1.1.2. на информационных стендах в помещениях организации отсутствует (представлена не в полном объеме) информация:
- Об учредителе (-ях) организации: АНО ЦСОН «Тиман».
 - О материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг: АНО ЦСОН «Тиман».
 - О численности получателей социальных услуг: АНО ЦСОН «Тиман».
 - О количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг: ГБУ РК "Республиканский Летский ПНИ"; АНО ЦСОН «Тиман».
 - Об объеме предоставляемых социальных услуг: АНО ЦСОН «Тиман».
 - О наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию: АНО ЦСОН «Тиман»; АНО ЦСОН «Южный».
 - О наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль: ГБУ РК "Республиканский Летский ПНИ"; АНО ЦСОН «Тиман»; АНО ЦСОН «Забота»; АНО ЦСОН «Южный».
 - Информация о проведении независимой оценки качества: АНО ЦСОН «Тиман».
- 1.2 на официальных сайтах обследованных организаций не обеспечено наличие/ функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:
- Электронная почта: АНО ЦСОН «Тиман»; АНО ЦСОН «Доверие».
 - Раздел «Часто задаваемые вопросы»: ГБУ РК "Республиканский Эжвинский ПНИ"; ГБУ РК "Республиканский Ухтинский ПНИ"; ГБУ РК «КИ «Сила жизни»; ГБУ РК "Республиканский Летский ПНИ"; АНО ЦСОН «Тиман»; АНО ЦСОН «Арктика»; АНО ЦСОН «Югид лун» (Светлый день); АНО ЦСОН «Милосердие»; АНО ЦСОН «Хорошая жизнь»; АНО ЦСОН «Доверие».
 - Техническая возможность выражения мнения о качестве условий оказания услуг: АНО ЦСОН «Тиман»; АНО ЦСОН «Доверие».

По показателям критерия, характеризующего комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг были выделены следующие недостатки по показателям:

- 2.1 в организациях социального обслуживания было зафиксировано отсутствие следующих пунктов комфортных условий для предоставления услуг:
- Наличие комфортной зоны отдыха/ ожидания оборудованной соответствующей мебелью: АНО ЦСОН «Тиман»; АНО ЦСОН «Арктика».
 - Наличие и понятность навигации внутри организации: АНО ЦСОН «Арктика»; АНО ЦСОН «Доброта».

По показателям, характеризующим доступность услуг для инвалидов, по результатам независимой оценки качества условий оказания социальных услуг организациями социального обслуживания Республики Коми в 2020 году

наихудшие значения были получены по такой составляющей оценки как доступность услуг для инвалидов.

- 3.1 «Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов»:

- Оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами): АНО ЦСОН «Забота»; АНО ЦСОН «Хорошая жизнь».
- Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов: ГБУ РК "Республиканский Эжвинский ПНИ"; ГБУ РК "Республиканский Ухтинский ПНИ"; АНО ЦСОН «Жизнь»; АНО ЦСОН «Забота»; АНО ЦСОН «Милосердие»; АНО ЦСОН «Хорошая жизнь»; АНО ЦСОН «Доверие».
- Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов: АНО ЦСОН «Припечорье»; АНО ЦСОН «Тиман»; АНО ЦСОН «Хорошая жизнь»; АНО ЦСОН «Доброта»; АНО ЦСОН «Южный».
- Наличие сменных кресел-колясок: АНО ЦСОН «Милосердие»; АНО ЦСОН «Южный».
- Наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений: АНО ЦСОН «Хорошая жизнь»; АНО ЦСОН «Доброта»; АНО ЦСОН «Южный»; АНО ЦСОН «Доверие».

- 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими»:

- Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации: ГБУ РК "Республиканский Летский ПНИ"; АНО ЦСОН «Припечорье»; АНО ЦСОН «Тиман»; АНО ЦСОН «Арктика»; АНО ЦСОН «Югид лун» (Светлый день); АНО ЦСОН «Милосердие»; АНО ЦСОН «Хорошая жизнь»; АНО ЦСОН «Доброта»; АНО ЦСОН «Южный»; АНО ЦСОН «Доверие».
- Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля: ГБУ РК "Республиканский Эжвинский ПНИ"; ГБУ РК "Республиканский Ухтинский ПНИ"; ГБУ РК "Республиканский Летский ПНИ"; АНО ЦСОН «Припечорье»; АНО ЦСОН «Тиман»; АНО ЦСОН «Югид лун» (Светлый день); АНО ЦСОН «Доброта»; АНО ЦСОН «Южный»; АНО ЦСОН «Доверие».
- Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика): ГБУ РК "Республиканский Эжвинский ПНИ"; ГБУ РК "Республиканский Ухтинский ПНИ"; ГБУ РК "Республиканский Летский ПНИ"; АНО ЦСОН «Припечорье»; АНО ЦСОН «Тиман»; АНО ЦСОН «Забота»; АНО ЦСОН «Арктика»; АНО ЦСОН «Югид лун» (Светлый день); АНО ЦСОН «Милосердие»; АНО ЦСОН «Хорошая жизнь»; АНО ЦСОН «Доброта»; АНО ЦСОН «Южный»; АНО ЦСОН «Доверие».
- Помощь работников организации, прошедших необходимое обучение/инструктирование по сопровождению инвалидов в помещениях организации и прилегающей территории: АНО ЦСОН «Припечорье»; АНО ЦСОН «Доброта».

- Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому: ГБУ РК "Республиканский Эжвинский ПНИ"; ГБУ РК "Республиканский Ухтинский ПНИ"; ГБУ РК "Республиканский Сыктывкарский ПНИ"; ГБУ РК "Республиканский Летский ПНИ".

7 Выводы и предложения по совершенствованию деятельности организаций социального обслуживания

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

✓ 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».

✓ Организациям социального обслуживания обеспечить функционирование/ наличие дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг посредством создания и поддержания их в рабочем состоянии, включая регистрацию обращений по данному каналу связи, оперативное направление ответов на поступающие запросы.

✓ 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.

✓ Провести дополнительный инструктаж сотрудников, осуществляющих контакт с получателями услуг посредством дистанционных форм взаимодействия в части соблюдения этических норм, доброжелательности и вежливости.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Результаты проведенного в 2020 году исследования, включающего в себя сбор, обобщение и анализ информации о качестве условий оказания услуг 17 организациями социального обслуживания Республики Коми, дают основание сделать следующие выводы.

Максимальное значение показателей (99,5 балла из 100 возможных баллов), характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания, получено ГБУ РК «КИ «Сила жизни».

Показатель оценки качества в среднем по отрасли социального обслуживания в регионе, составляет 94,9 балла. Средние значения показателей (по всем 17 организациям социального обслуживания) по каждому общему критерию независимой оценки составляют:

- «Открытость и доступность информации об организации» - 95,3 балла (из 100 возможных);
- «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» - 99,6 балла;
- «Доступность услуг для инвалидов» - 81,3 балла;
- «Доброжелательность, вежливость работников организаций социального обслуживания» - 99,4 балла;
- «Удовлетворенность условиями оказания услуг» - 99,0 балла.

В целом, по результатам независимой оценки организации социального обслуживания региона получили сравнительно высокие оценки: все обследованные учреждения получили итоговые оценки выше 90,9 балла, чем продемонстрировали высокий уровень качества условий оказания услуг. Среднее значение показателей по пяти общим критериям составляет 94,9 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»

ПРИЛОЖЕНИЕ А

Анкета

по анализу удовлетворенности качеством оказания услуг организациями социального обслуживания Республики Коми

Уважаемый респондент! Мы хотим узнать, как Вы оцениваете качество работы организации социального обслуживания Республики Коми, в которой Вы (Ваши недееспособные родственники) получаете социальные услуги. Просим Вас с пониманием отнестись к анкетированию и внимательно ответить на вопросы. При этом не нужно указывать свое имя, анкета анонимная. Ваше мнение очень важно для нас и будет учтено в дальнейшей работе организации социального обслуживания.

1. В организации социального обслуживания какого типа Вы (Ваши недееспособные родственники) получаете социальные услуги? (Одиночный выбор)

1. Психоневрологический интернат
2. Негосударственная организация социального обслуживания (Автономная некоммерческая организация)

1.1. Отметьте психоневрологический интернат, в котором Ваши недееспособные родственники получаете социальные услуги. (Одиночный выбор)

(Выберите 1 ответ)

1. ГБУ РК "Республиканский Эжвинский ПНИ"
2. ГБУ РК "Республиканский Ухтинский ПНИ"
3. ГБУ РК "Республиканский Сыктывкарский ПНИ"
4. ГБУ РК "Республиканский Кочпонский ПНИ"
5. ГБУ РК "Кунибский интернат "Сила жизни"
6. ГБУ РК "Республиканский Летский ПНИ"

1.2. Отметьте автономную некоммерческую организацию социального обслуживания, в которой Вы (Ваши недееспособные родственники) получаете социальные услуги

1. АНО ЦСОН "Припечорье"
2. АНО ЦСОН "Жизнь"
3. АНО ЦСОН "Тиман"
4. АНО ЦСОН "Забота"
5. АНО ЦСОН "Арктика"
6. АНО ЦСОН "Югид лун" (Светлый день)
7. АНО ЦСОН "Милосердие"
8. АНО ЦСОН "Хорошая жизнь"
9. АНО ЦСОН "Доброта"
10. АНО ЦСОН "Южный"
11. АНО ЦСОН "Доверие"

2. Укажите, к какой группе Вы относитесь? (Одиночный выбор)

(Выберите 1 ответ)

1. Пожилые граждане
2. Семья, имеющая в своем составе детей с ограниченными умственными и физическими возможностями, ребенка-инвалида
3. Инвалиды
4. Молодые инвалиды
5. Законный представитель недееспособного получателя социальных услуг
6. Иная группа

3. В который раз Вы обратились в организацию социального обслуживания за получением социальных услуг? (Выберите 1 ответ)

1. Впервые
2. Повторно

4. Удовлетворяет ли Вас открытость, полнота и доступность информации о деятельности организации социального обслуживания, которая размещена на информационных стендах в помещении организации? (Выберите 1 ответ)

1. Да
2. Нет
3. Лично не посещал(-а) организацию

5. Удовлетворяет ли Вас открытость, полнота и доступность информации о деятельности организации социального обслуживания, которая размещена на официальном сайте организации? (Выберите 1 ответ)

1. Да
2. Нет
3. Не посещал(-а) официальный сайт организации

6. Удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг, в том числе... (Выберите 1 ответ по каждой строке таблицы)

	Да, удовлетворен (-а)	Нет, не удовлетворен (-а)	Не пользовался (-лась)
1. Жилым помещением	1	2	3
2. Качеством питания	1	2	3
3. Оборудованием для предоставления социальных услуг	1	2	3
4. Мебелью, мягким инвентарем	1	2	3
5. Предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	1	2	3
6. Хранением личных вещей	1	2	3
7. Оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	1	2	3
8. Санитарным содержанием санитарно-технического оборудования (поддержание чистоты и порядка)	1	2	3
9. Благоустройством и содержанием здания и территории организации	1	2	3
10. Порядком оплаты социальных услуг	1	2	3
11. Конфиденциальностью предоставления социальных услуг	1	2	3
12. Графиком посещений родственниками в организации	1	2	3
13. Оперативностью решения вопросов	1	2	3

7. В целом, удовлетворены Вы или нет комфортностью условий предоставления услуг в этой организации социального обслуживания? (Выберите 1 ответ)

1. Да
2. Нет

8. Оцените своевременность оказания услуги (период ожидания получения социальных услуг в соответствии с записью на прием (консультацию) к специалисту организации; соответствие графику прихода социального работника на дом и др.)? (Выберите 1 ответ)

1. Своевременно
2. Не своевременно

9. Удовлетворены Вы или нет доступностью услуг этой организации социального обслуживания для инвалидов и представителей других маломобильных групп? (Выберите 1 ответ)

1. Да
2. Нет

10. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию? (Выберите 1 ответ)

1. Да
2. Нет

11. Удовлетворены Вы или нет доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих непосредственное оказание услуги? (Выберите 1 ответ)

1. Да
2. Нет

12. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания при дистанционном обращении в организацию (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (для подачи электронного обращения, получения консультации по оказываемым услугам) и др.)? (Выберите 1 ответ)

1. Да
2. Нет
3. Не обращался (-лась) в организацию дистанционно

13. Посоветуете ли Вы своим родственникам и знакомым, если у них возникнет потребность в социальном обслуживании, обратиться в данную организацию за получением социальных услуг? (Выберите 1 ответ)

1. Да
2. Нет

14. Удовлетворены Вы или нет организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации (подразделения, отдельных специалистов и др.), навигацией внутри организации (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло, и др.)? (Выберите 1 ответ)

1. Да
2. Нет

15. В целом Вы удовлетворены условиями оказания услуг в этой организации? (Выберите 1 ответ)

1. Да
2. Нет

16. Ваши предложения, пожелания по улучшению условий оказания социальных услуг в этой организации социального обслуживания. (Впишете)

17. Согласны ли Вы на обработку Ваших персональных данных в электронной форме? (Выберите 1 ответ)

1. Да
2. Нет (Закончить опрос)

18. Укажите, пожалуйста, номер телефона, по которому с Вами можно связаться по вопросам оценки качества условий оказания услуг организацией социального обслуживания Республики Коми. (Впишите)

19. Укажите, пожалуйста, адрес своей электронной почты. (Впишите)

*Благодарим Вас за честные ответы и потраченное время!
Мы обязательно учтем Ваше мнение!*