

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

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ

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

Липецк 2022

СПИСОК ИСПОЛНИТЕЛЕЙ

Руководитель	_____	Е.С. Кадочникова (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	_____	Д.А. Подоляко (раздел 7)
	подпись, дата	
Нормоконтроль	_____	Т.И. Гунина
	подпись, дата	

РЕФЕРАТ

Отчет 91 стр., 1 кн., 22 табл., 1 рис., 5 источн., 1 прил.

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

Объектом исследования являлись 20 организаций социального обслуживания Липецкой области, подлежащих независимой оценке качества в 2022 году, а также граждане, являющиеся получателями социальных услуг в этих организациях.

Цели данного исследования состояли в повышении качества деятельности организаций социального обслуживания Липецкой области 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 20 организаций социального обслуживания Липецкой области. 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 Липецкой области; сформированы выводы и предложения по совершенствованию деятельности сферы социального обслуживания Липецкой области 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	18 стр.
4 Результаты независимой оценки качества в 2022 году	35 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	53 стр.
4.3 Доступность услуг для инвалидов	61 стр.
4.4 Доброжелательность, вежливость работников организаций	70 стр.
4.5 Удовлетворенность условиями оказания услуг	77 стр.
5 Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания	82 стр.
6 Основные недостатки в работе организаций социального обслуживания, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг.....	87 стр.
7 Выводы и предложения по совершенствованию деятельности сферы социального обслуживания	89 стр.
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	90 стр.
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ	91 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 применяются следующие сокращения и обозначения:

г. – год

ОГБУ - областное государственное бюджетное учреждение

ОБУ - областное бюджетное учреждение

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

др. – другое

НОК – независимая оценка качества

РФ – Российская Федерация

см. – смотри

табл. – таблица

НПА – нормативные правовые акты

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

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

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

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

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

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

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

П 2.1 – обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг

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

П 2.3 – доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг

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

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

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

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

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

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

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

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

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

ВВЕДЕНИЕ

В соответствии с договором от 19 августа 2022 г. № НОК-2022 по заказу Управления социальной политики Липецкой области в августе-октябре 2022 г. ООО «ГЭПИЦентр-1» провело сбор и обобщение информации в рамках проведения независимой оценки качества условий оказания социальных услуг организациями социального обслуживания Липецкой области в 2022 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 Липецкой области, а также поддержания обратной связи с получателями

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

Цель и задачи исследования

Целями настоящего исследования являлись:

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

Для достижения поставленных целей решению подлежали следующие исследовательские задачи:

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

Объект и предмет исследования

Объектом исследования являлись:

- 20 организаций социального обслуживания Липецкой области, подлежащих независимой оценке качества в 2022 году (подробнее см. табл. 1);
- 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 Липецкой области, на сайтах и информационных стендах организаций социального обслуживания);

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

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

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

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

1 Содержание работ по сбору и анализу информации

Исследование в рамках проведения независимой оценки качества условий оказания социальных услуг организациями социального обслуживания Липецкой области в 2022 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 Липецкой области в целях определения удовлетворенности граждан, являющихся получателями услуг, условиями оказания услуг этими организациями.

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

№ п/п	Организация социального обслуживания	40 % от количества получателей	Официальный сайт организации социального обслуживания
Учреждения общего типа			
1	ОГБУ «Введенский геронтологический центр»	77	http://vgc48.ru/
2	ОГБУ «Елецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов»	334	http://edi-elets.ru
3	ОГБУ «Липецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов общего типа»	216	http://www.ldipi-48.wix.com/ldipi48 http://ldipi.ru
4	ОГБУ «Центр реабилитации инвалидов и пожилых людей «Сосновый бор»	20	http://sb-lip.ru
Учреждения психоневрологического типа			
5.	ОГБУ «Александровский психоневрологический интернат»	1	http://elaldin.ru/
6.	ОГБУ «Демкинский психоневрологический интернат»	25	http://demkinopni.ru/
7.	ОГБУ «Елецкий психоневрологический интернат»	10	http://epni.ru/
8.	ОГБУ «Задонский психоневрологический интернат»	137	http://zpi.org.ru
9.	ОГБУ «Трубетчинский психоневрологический интернат»	6	http://trubetchinopi.ru
10	ОБУ «Турчановский психоневрологический интернат»	5	http://turchanovodi.ru/
11	ОГБУ «Верхне-Матренский психоневрологический интернат»	16	http://matrenka48.ru/
Учреждения социальной поддержки семьи, материнства и детства			
12	ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №6 Задонский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних	20	http://надежда48.рф http://цсзн-волово.рф/
13	ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №1 Кризисный центр помощи семье и детям	7	http://грязи48.рф/ http://krizis48.ru/ http://грязи48.рф/
14	ОГБУ «Реабилитационно-оздоровительный центр «Лесная сказка»	25	http://lesnajaskaska.ru/ http://www.ldipi-48.wix.com/ldipi48
15	ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №3 Данковский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних	11	http://garmoniya48.ru/
16	ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №5 Елецкий социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних	8	http://centr-kovcheg.ru/ http://di-v-matrenka2013.jimdo.com/

№ п/п	Организация социального обслуживания	40 % от количества получателей	Официальный сайт организации социального обслуживания
17	ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №2 Воловский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних	9	http://istok.volovo48.ru/ http://www.lamskoidi.ru/
18	ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №7 Краснинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних	14	http://очаг-красное.рф/ http://elaldin.ru/
19	ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №4 Долгоруковский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних	27	http://doverie48.ru/ http://demkinopni.ru/
20	ОГБУ «Реабилитационный центр «Седьмой лепесток»	2	http://рц7л.рф

2 Численность выборочной совокупности (единиц наблюдения)

Численность единиц наблюдения настоящего эмпирического исследования определена Заказчиком и составила 20 организаций социального обслуживания населения региона.

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 2021 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 20 организациях обследованию подлежали 970 респондента. Фактически опросом было охвачено 1043 респондента.

Распределение фактической выборки в разрезе организаций социального обслуживания Липецкой области приведено в табл. 2.

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

№ п/п	Организация социального обслуживания	40 % от количества получателей	Фактический объем выборки
Учреждения общего типа			
1	ОГБУ «Введенский геронтологический центр»	77	80
2	ОГБУ «Елецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов»	334	336
3	ОГБУ «Липецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов общего типа»	216	227
4	ОГБУ «Центр реабилитации инвалидов и пожилых людей «Сосновый бор»	20	20
Учреждения психоневрологического типа			
5.	ОГБУ «Александровский психоневрологический интернат»	1	3
6.	ОГБУ «Демкинский психоневрологический интернат»	25	27
7.	ОГБУ «Елецкий психоневрологический интернат»	10	13
8.	ОГБУ «Задонский психоневрологический интернат»	137	145
9.	ОГБУ «Трубетчинский психоневрологический интернат»	6	15
10	ОБУ «Турчановский психоневрологический интернат»	5	12
11	ОГБУ «Верхне-Матренский психоневрологический интернат»	16	21
Учреждения социальной поддержки семьи, материнства и детства			

№ п/п	Организация социального обслуживания	40 % от количества получателей	Фактический объем выборки
12	ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №6 Задонский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних	20	23
13	ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №1 Кризисный центр помощи семье и детям	7	9
14	ОГБУ «Реабилитационно-оздоровительный центр «Лесная сказка»	25	25
15	ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №3 Данковский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних	11	12
16	ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №5 Елецкий социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних	8	9
17	ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №2 Воловский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних	9	11
18	ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №7 Краснинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних	14	19
19	ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №4 Долгоруковский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних	27	32
20	ОГБУ «Реабилитационный центр «Седьмой лепесток»	2	4

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

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

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

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

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

Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации

№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное 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

I_{стенд} – объем информации (*количество материалов/единиц информации*), размещенной на информационных стендах в помещении организации;

I_{сайт} – объем информации (*количество материалов/единиц информации*), размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» (далее – официальный сайт организации);

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

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

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

Объем информации в соответствии с нормативными правовыми актами*:

№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
<p>нормативное количество информации на стенде - 17 единиц информации** нормативное количество информации на сайте - 19 единиц информации**</p> <p>* 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 (И_{норм}) уменьшается на соответствующее количество единиц.</p>						
№	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) (П_{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 - количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия (<i>от одного до трех способов включительно</i>) (С_{дист}) - в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия	0 баллов по 30 баллов за каждый способ (Т_{дист}) 100 баллов	100 баллов Для расчета формула (1.2)
$P_{дист} = T_{дист} \times C_{дист}, \quad (1.2)$						
где						

№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
<p>$T_{дист}$ – количество баллов за каждый дистанционный способ взаимодействия с получателями услуг (по 30 баллов за каждый способ);</p> <p>$C_{дист}$ – количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы.</p> <p>При наличии и функционировании более трех дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг показатель оценки качества принимает значение 100 баллов.</p>						
№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное 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» ($P_{откр_{уд}}$) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг ($Ч_{общ}$)).	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 ($Y_{стенд}$)	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 ($Y_{сайт}$)	0-100 баллов	
$P_{откр_{уд}} = \left(\frac{Y_{стенд} + Y_{сайт}}{2 \times Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (1.3)$						
<p>В случае, если количество опрошенных граждан, ответивших на вопрос об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на стендах и на сайте различается, расчет производится по формуле:</p>						
$P_{откр_{уд}} = \frac{1}{2} \times \left(\frac{Y_{стенд}}{Ч_{общ-стенд}} + \frac{Y_{сайт}}{Ч_{общ-сайт}} \right) \times 100, \quad (1.3)$						
<p>где:</p> <p>$Y_{стенд}$ - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы;</p> <p>$Y_{сайт}$ - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации;</p>						

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
<p>Ч_{общ} - общее число опрошенных получателей услуг; Ч_{общ-стенд} - число опрошенных граждан, ответивших на вопрос об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах; Ч_{общ-сайт} - число опрошенных граждан, ответивших на вопрос об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте.</p>						
Итого по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» (К¹)			$K^1 = (0,3 \times \Pi_{инф} + 0,3 \times \Pi_{дист} + 0,4 \times \Pi_{откр_{уд}})$ <p>Рассчитывается с учетом значимость каждого показателя, характеризующего данный критерий</p>			100 баллов

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

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
2.1.	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества) (П_{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 (<i>от одного до четырех включительно</i>) (С_{комф.})	по 20 баллов за каждое условие (Т_{комф})	
				- наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг	100 баллов	

$$P_{\text{комф.усл}} = T_{\text{комф}} \times C_{\text{комф}}, \quad (2.1)$$

где:
T_{комф} – количество баллов за каждое комфортное условие предоставления услуг (по 20 баллов за каждое комфортное условие)
C_{комф} – количество комфортных условий предоставления услуг.
 При наличии пяти и более комфортных условий предоставления услуг показатель оценки качества (**П_{комф.усл}**) принимает значение 100 баллов

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
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)

$$P_{ожид}^{co} = C_{своевр} = \frac{U_{своевр}}{Ч_{общ}} \times 100 \quad (2.2co)$$

где

U_{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	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	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула

№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
	услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) ($P_{\text{комф.уд}}$)			отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос ($Ч_{\text{общ}}$)		(2.3)
$P_{\text{комф.уд}} = \frac{У_{\text{комф}}}{Ч_{\text{общ}}} \times 100, \quad (2.3)$						
<p>где $У_{\text{комф}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы; $Ч_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг.</p>						
Итого по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» (K^2)			$K^2 = (0,3 \times P_{\text{комф.уд.сл}} + 0,4 \times P_{\text{ожид}} + 0,3 \times P_{\text{комф.уд}})$			100 баллов

Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов

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

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
	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. ($\Pi^{услуг}_{дост}$)		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.			
$\Pi^{услуг}_{дост} = T^{услуг}_{дост} \times C^{услуг}_{дост}, \quad (3.2)$						
где: $T^{услуг}_{дост}$ – количество баллов за каждое условие доступности, позволяющее инвалидам получать услуги наравне с другими (по 20 баллов за каждое условие); $C^{услуг}_{дост}$ – 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 ($\Pi^{услуг}_{дост}$) принимает значение 100 баллов						
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов). ($\Pi^{дост}_{уд}$)	0,3	3.3.1. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов ($У^{дост}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{инв}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (3.3)
$\Pi^{дост}_{уд} = \left(\frac{У^{дост}}{Ч_{инв}} \right) \times 100, \quad (3.3)$						

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
Ч_{инв}						
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» (К³)		1,0	К³=(0,3×П^{орг_дост} + 0,4×П^{услуг_дост} + 0,3× П^{дост_уд})			100 баллов

Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организаций

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

№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
<p>Где: У_{показ.услуг} - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги; Ч_{общ} - общее число опрошенных получателей услуг.</p>						
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)
$П_{вежл.дист_{уд}} = \left(\frac{У_{вежл.дист}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (4.3)$						
<p>где У_{вежл.дист} - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия; Ч_{общ} - общее число опрошенных получателей услуг.</p>						
Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» (К⁴)		1,0	К⁴=(0,4×П_{перв.контг_уд} + 0,4×П_{показ.услуг_уд} + 0,2×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). ($P_{реком}$)	0,3	5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым	число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) ($Y_{реком}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{общ}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (5.1)
$P_{реком} = \left(\frac{Y_{реком}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (5.1)$						
<p>где: $Y_{реком}$ - число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации); $Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг.</p>						
№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). ($P_{орг.усл.уд}$)	0,2	5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например: - наличием и понятностью навигации внутри организации социальной сферы; - графиком работы организации социальной сферы (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и прочее)	число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг ($Y_{орг.усл.}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{общ}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (5.2)
$P_{орг.усл.уд} = \left(\frac{Y_{орг.усл.}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (5.2)$						
<p>где: $Y_{орг.усл.}$ - число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг; $Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг.</p>						

№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). ($\Pi_{уд}$)	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)
$\Pi_{уд} = \left(\frac{Y_{уд}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (5.3)$						
<p>где $Y_{уд}$ - число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы; $Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг.</p>						
Итого по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (K^5)		1,0	$S^5 = (0,3 \times \Pi_{реком} + 0,2 \times \Pi^{орн. усл}_{уд} + 0,5 \times \Pi_{уд})$			100 баллов

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

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

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	+	+

Перечень информации	На информационных стендах в помещении организации	На официальном сайте организации в сети «Интернет»
и (или) юридических лиц		
14. Об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц	+	+
15. О наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (с приложением электронного образа документов) (при наличии соответствующих видов деятельности)*	+*	+*
16. О финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности)	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_{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 2022 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 Липецкой области, подлежащих оценке в 2022 году, а также значения показателей уровня удовлетворенности граждан качеством, полнотой и доступностью информации об этих организациях социального обслуживания по результатам опроса получателей услуг.

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

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

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

№ п/п	Наименование организации	Установленный НПА объем информации (количество материалов/ единиц информации) на общедоступных информационных ресурсах - информационных стендах организаций																	Всего	
		О дате государственной регистрации	Об учредителе (-ях) организации	О месте нахождения организации	О режиме, графике работы	О контактных телефонах и об адресах электронной почты	О руководителе, его заместителях, руководителях филиалов	О материально-техническом обеспечении предоставляемых услуг	О форме социального обслуживания	О видах социальных услуг, предоставляемых организацией	О порядке и условиях предоставления социальных услуг по видам услуг и формам	О численности получателей социальных услуг	О количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг	Об объеме предоставляемых услуг	О наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию	О правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг	О наличии предписаний органов, осуществляющих надзор за качеством оказания услуг	Информация о проведении независимой оценки качества		
1	ОГБУ «Введенский геронтологический центр»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17
2	ОГБУ «Елецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17
3	ОГБУ «Липецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов общего типа»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17
4	ОГБУ «Центр реабилитации инвалидов и пожилых людей «Сосновый бор»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17
5	ОГБУ «Александровский психоневрологический интернат»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17
6	ОГБУ «Демкинский психоневрологический интернат»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17
7	ОГБУ «Елецкий психоневрологический интернат»	1	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
		О дате государственной регистрации	Об учредителе (-ях) организации	О месте нахождения организации	О режиме, графике работы	О контактных телефонах и об адресах электронной почты	О руководителе, его заместителях, руководителях филиалов	О материально-техническом обеспечении подразделения	О форме социального обслуживания	О видах социальных услуг, предоставляемых организацией	О порядке и условиях предоставления социальных услуг по видам услуг и формам	О численности социальных получателей социальных услуг	О количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг	Об объеме предоставляемых	О наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей	О правилах внутреннего распорядка для получателей социальных	О наличии предписаний органов, осуществляющих	Информация о проведении независимой оценки качества	
8	ОГБУ «Задонский психоневрологический интернат»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17
9	ОГБУ «Трубетчинский психоневрологический интернат»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17
10	ОБУ «Турчановский психоневрологический интернат»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17
11	ОГБУ «Верхне-Матренский психоневрологический интернат»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17
12	ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №6 Задонский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17
13	ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №1 Кризисный центр помощи семье и детям	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17
14	ОГБУ «Реабилитационно-оздоровительный центр	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
		О дате государственной регистрации	Об учредителе (-ях) организации	О месте нахождения организации	О режиме, графике работы	О контактных телефонах и об адресах электронной почты	О руководителе, его заместителях, руководителях филиалов	О материально-техническом обеспечении подразделения	О форме социального обслуживания	О видах предоставляемых услуг, предоставляемых организацией	О порядке и условиях предоставления социальных услуг по видам услуг и формам	О численности получателей социальных услуг	О количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг	Об объеме предоставляемых услуг	О наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию	О правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг	О наличии предписаний органов, осуществляющих надзор	Информация о проведении независимой оценки качества	
	«Лесная сказка»																		
15	ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №3 Данковский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
16	ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №5 Елецкий социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
17	ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №2 Воловский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1
18	ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №7 Краснинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1

№ п/п	Наименование организации	Установленный НПА объем информации (количество материалов/ единиц информации) на общедоступных информационных ресурсах - информационных стендах организаций																Всего
		О дате государственной регистрации	Об учредителе (-ях) организации	О месте нахождения организации	О режиме, графике работы	О контактных телефонах и об адресах электронной почты	О руководителе, его заместителях, руководителях филиалов	О материально-техническом обеспечении подразделения	О форме социального обслуживания	О видах социальных услуг, предоставляемых организацией	О порядке и условиях предоставления социальных услуг по видам услуг и формам	О численности получателей социальных услуг	О количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг	Об объеме предоставляемых	О наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей	О правилах внутреннего распорядка для получателей социальных	О наличии предписаний органов, осуществляющих	
19	ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №4 Долгоруковский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17
20	ОГБУ «Реабилитационный центр «Седьмой лепесток»	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	О дате государственной регистрации	Об учредителе (учредителях) организации	О месте нахождения организации	О режиме, графике работы	О контактных телефонах и об адресах электронной почты	О руководителе, его заместителях, руководителей филиалов	О структуре и органах управления организации	О материально-техническом обеспечении	О форме социального обслуживания	О видах социальных услуг, предоставляемых организацией	О порядке и условиях предоставления социальных услуг	О численности получателей социальных услуг	О количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг	Об объеме предоставляемых социальных услуг	О наличии лицензий на осуществление деятельности	О финансово-хозяйственной деятельности	О правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг	О наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль		Информация о проведении независимой оценки качества
1	ОГБУ «Введенский геронтологический центр»	http://vgc48.ru/	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	18
2	ОГБУ «Елецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов»	http://edi-elets.ru/	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	17
3	ОГБУ «Липецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов общего типа»	http://ldipi.ru/	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	18
4	ОГБУ «Центр реабилитации инвалидов и пожилых людей «Сосновый бор»	https://sb-lip.ru/	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	17
5	ОГБУ «Александровский психоневрологический интернат»	http://elaldin.ru/	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	0	1	15	
6	ОГБУ «Демкинский психоневрологический интернат»	http://demkinopni.ru/	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	1	1	1	1	1	1	16
7	ОГБУ «Елецкий психоневрологический интернат»	http://epni.ru/	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	18

№ п/п	Наименование организации	Установленный НПА объем информации (количество материалов/ единиц информации) на общедоступных информационных ресурсах - официальных сайтах организаций																				Всего
		Адрес сайта	О дате государственной регистрации	Об учредителе (учредителях) организации	О месте нахождения организации	О режиме, графике работы	О контактных телефонах и об адресах электронной почты	О руководителе, его заместителях, руководителях филиалов	О структуре и органах управления организации	О материально-техническом обеспечении	О форме социального обслуживания	О видах социальных услуг, предоставляемых организацией	О порядке и условиях предоставления социальных услуг	О численности получателей социальных услуг	О количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг	Об объеме предоставляемых социальных услуг	О наличии лицензий на осуществление деятельности	О финансово-хозяйственной деятельности	О правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг	О наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль	Информация о проведении независимой оценки качества	
8	ОГБУ «Задонский психоневрологический интернат»	http://zpi.org.ru/	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	17
9	ОГБУ «Трубетчинский психоневрологический интернат»	https://trubetchinopi.ru/	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	17
10	ОБУ «Турчановский психоневрологический интернат»	http://turchanovodi.ru/	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	19
11	ОГБУ «Верхне-Матренский психоневрологический интернат»	http://matrenka48.ru/	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	19
12	ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №6 Задонский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних	http://xn--48-6kcatagi3d.xn--p1ai/	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	19
13	ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №1 Кризисный центр помощи семье и детям	http://krizis48.ru/	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	19
14	ОГБУ «Реабилитационно-	http://lesna	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	19

№ п/п	Наименование организации	Установленный НПА объем информации (количество материалов/ единиц информации) на общедоступных информационных ресурсах - официальных сайтах организаций																				Всего
		Адрес сайта	О дате государственной регистрации	Об учредителе (учредителях) организации	О месте нахождения организации	О режиме, графике работы	О контактных телефонах и об адресах электронной почты	О руководителе, его заместителях, руководителях филиалов	О структуре и органах управления организации	О материально-техническом обеспечении	О форме социального обслуживания	О видах социальных услуг, предоставляемых организацией	О порядке и условиях предоставления социальных услуг	О численности получателей социальных услуг	О количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг	Об объеме предоставляемых социальных услуг	О наличии лицензий на осуществление деятельности	О финансово-хозяйственной деятельности	О правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг	О наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль	Информация о проведении независимой оценки качества	
	оздоровительный центр «Лесная сказка»	jaskaska.ru /																				
15	ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №3 Данковский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних	http://garmoniya48.ru/	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	19
16	ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №5 Елецкий социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних	http://centr=kovcheg.ru /	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	19
17	ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №2 Воловский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних	https://istok48.admlr.lipetsk.ru/pages/default/index/	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	19
18	ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №7 Краснинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних	http://xn--7sbkkm2awcgrm9d.xn--p1ai/	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	19

№ п/п	Наименование организации	Установленный НПА объем информации (количество материалов/ единиц информации) на общедоступных информационных ресурсах - официальных сайтах организаций																			Всего	
		Адрес сайта	О дате государственной регистрации	Об учредителе (учредителях) организации	О месте нахождения организации	О режиме, графике работы	О контактных телефонах и об адресах электронной почты	О руководителе, его заместителях, руководителях филиалов	О структуре и органах управления организации	О материально-техническом обеспечении	О форме социального обслуживания	О видах социальных услуг, предоставляемых организацией	О порядке и условиях предоставления социальных услуг	О численности получателей социальных услуг	О количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг	Об объеме предоставляемых социальных услуг	О наличии лицензий на осуществление деятельности	О финансово-хозяйственной деятельности	О правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг	О наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль		Информация о проведении независимой оценки качества
19	ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №4 Долгоруковский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних	http://dove.rie48.ru/	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	19
20	ОГБУ «Реабилитационный центр «Седьмой лепесток»	http://xn--7-vtbny.xn--p1ai/	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	19

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);
- б) 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	ОГБУ «Введенский геронтологический центр»	1	1	1	1	0	4
2	ОГБУ «Елецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов»	1	1	1	1	1	5
3	ОГБУ «Липецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов общего типа»	1	1	1	1	1	5
4	ОГБУ «Центр реабилитации инвалидов и пожилых людей «Сосновый бор»	1	1	1	1	1	5
5	ОГБУ «Александровский психоневрологический интернат»	1	1	1	0	1	4
6	ОГБУ «Демкинский психоневрологический интернат»	1	1	1	1	1	5
7	ОГБУ «Елецкий психоневрологический интернат»	1	1	1	1	1	5
8	ОГБУ «Задонский психоневрологический интернат»	1	1	1	1	1	5
9	ОГБУ «Трубетчинский психоневрологический интернат»	1	1	1	1	1	5
10	ОБУ «Турчановский психоневрологический интернат»	1	1	1	1	1	5
11	ОГБУ «Верхне-Матренский психоневрологический интернат»	1	1	1	1	1	5
12	ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №6 Задонский социально-реабилитационный центр для	1	1	1	1	1	5

№ 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 услуг оказания	
	несовершеннолетних						
13	ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №1 Кризисный центр помощи семье и детям	1	1	1	1	1	5
14	ОГБУ «Реабилитационно-оздоровительный центр «Лесная сказка»	1	1	1	1	1	5
15	ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №3 Данковский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних	1	1	1	1	1	5
16	ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №5 Елецкий социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних	1	1	1	1	1	5
17	ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №2 Воловский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних	1	1	1	1	1	5
18	ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №7 Краснинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних	1	1	1	1	1	5
19	ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №4 Долгоруковский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних	1	1	1	1	1	5
20	ОГБУ «Реабилитационный центр «Седьмой лепесток»						0

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. Удовлетворенность: информационный стенд	Число опрошенных получателей услуг	1.3.2. Удовлетворенность: официальный сайт
1	ОГБУ «Введенский геронтологический центр»	76	75	55	55
2	ОГБУ «Елецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов»	315	313	248	247
3	ОГБУ «Липецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов общего типа»	225	222	185	184
4	ОГБУ «Центр реабилитации инвалидов и пожилых людей «Сосновый бор»	19	19	16	16
5	ОГБУ «Александровский психоневрологический интернат»	3	3	3	3
6	ОГБУ «Демкинский психоневрологический интернат»	27	27	20	20
7	ОГБУ «Елецкий психоневрологический интернат»	13	12	8	7
8	ОГБУ «Задонский психоневрологический интернат»	145	144	86	85
9	ОГБУ «Трубетчинский психоневрологический интернат»	14	14	12	12
10	ОБУ «Турчановский психоневрологический интернат»	10	10	9	8
11	ОГБУ «Верхне-Матренский психоневрологический интернат»	20	19	13	12
12	ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №6 Задонский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних	23	23	23	23
13	ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №1 Кризисный центр помощи семье и детям	9	9	7	7
14	ОГБУ «Реабилитационно-оздоровительный центр «Лесная сказка»	25	25	16	16
15	ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №3 Данковский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних	12	12	12	12
16	ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №5 Елецкий социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних	9	9	9	9
17	ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №2 Воловский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних	10	10	9	9
18	ОБУ «Центр помощи семье и	19	19	12	12

№ п/п	Наименование организации	Число опрошенных получателей услуг	1.3.1. Удовлетворенность: информационный стенд	Число опрошенных получателей услуг	1.3.2. Удовлетворенность: официальный сайт
	детям «Большая медведица» филиал №7 Краснинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних				
19	ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №4 Долгоруковский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних	32	31	32	32
20	ОГБУ «Реабилитационный центр «Седьмой лепесток»	4	4	4	4

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 20 организаций социального обслуживания Липецкой области.

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

№	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 функционирования 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						
		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	1.2.1. Количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия	Значение показателя 1.2	Число опрошенных получателей услуг	1.3.1. Число получателей услуг, удовлетворенных информацией на стендах в помещении	Число опрошенных получателей услуг	1.3.2. Число получателей услуг, удовлетворенных информацией на официальном сайте	Значение показателя 1.3	Итого по критерию
		Норматив	Факт	Норматив	Факт									
		19 ед.	от 0 до 19 ед.	17 ед.	от 0 до 17 ед.	100	4 и более способов	100					100	100
1	ОГБУ «Введенский геронтологический центр»	19	18	17	17	97	4	100	76	75	55	55	99	98,9
2	ОГБУ «Елецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов»	19	17	17	17	95	5	100	315	313	248	247	99	98,2
3	ОГБУ «Липецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов общего типа»	19	18	17	17	97	5	100	225	222	185	184	99	98,8
4	ОГБУ «Центр реабилитации инвалидов и пожилых людей «Сосновый бор»	19	17	17	17	95	5	100	19	19	16	16	100	98,4

№	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 функционирования 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					
		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	1.2.1. Количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия	Значение показателя 1.2	Число опрошенных получателей услуг	1.3.1. Число получателей услуг, удовлетворенных информацией на стендах в помещении	Число опрошенных получателей услуг	1.3.2. Число получателей услуг, удовлетворенных информацией на официальном сайте	Значение показателя 1.3	Итого по критерию
		Норматив	Факт	Норматив	Факт									
		19 ед.	от 0 до 19 ед.	17 ед.	от 0 до 17 ед.									
5	ОГБУ «Александровский психоневрологический интернат»	19	15	17	17	89	4	100	3	3	3	3	100	96,8
6	ОГБУ «Демкинский психоневрологический интернат»	19	16	17	17	92	5	100	27	27	20	20	100	97,6
7	ОГБУ «Елецкий психоневрологический интернат»	19	18	17	17	97	5	100	13	12	8	7	90	95,2
8	ОГБУ «Задонский психоневрологический интернат»	19	17	17	17	95	5	100	145	144	86	85	99	98,1
9	ОГБУ «Трубетчинский психоневрологический интернат»	19	17	17	17	95	5	100	14	14	12	12	100	98,4

№	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 функционирования 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						
		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	1.2.1. Количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия	Значение показателя 1.2	Число опрошенных получателей услуг	1.3.1. Число получателей услуг, удовлетворенных информацией на стендах в помещении	Число опрошенных получателей услуг	1.3.2. Число получателей услуг, удовлетворенных информацией на официальном сайте	Значение показателя 1.3	Итого по критерию
		Норматив	Факт	Норматив	Факт									
		19 ед.	от 0 до 19 ед.	17 ед.	от 0 до 17 ед.	100	4 и более способов	100					100	100
10	ОБУ «Турчановский психоневрологический интернат»	19	19	17	17	100	5	100	10	10	9	8	94	97,8
11	ОГБУ «Верхне-Матренский психоневрологический интернат»	19	19	17	17	100	5	100	20	19	13	12	94	97,5
12	ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №6 Задонский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних	19	19	17	17	100	5	100	23	23	23	23	100	100,0
13	ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица»	19	19	17	17	100	5	100	9	9	7	7	100	100,0

№	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 функционирования 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						
		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	1.2.1. Количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия	Значение показателя 1.2	Число опрошенных получателей услуг	1.3.1. Число получателей услуг, удовлетворенных информацией на стендах в помещении	Число опрошенных получателей услуг	1.3.2. Число получателей услуг, удовлетворенных информацией на официальном сайте	Значение показателя 1.3	Итого по критерию
		Норматив	Факт	Норматив	Факт									
		19 ед.	от 0 до 19 ед.	17 ед.	от 0 до 17 ед.									
	филиал №1 Кризисный центр помощи семье и детям													
14	ОГБУ «Реабилитационно-оздоровительный центр «Лесная сказка»	19	19	17	17	100	5	100	25	25	16	16	100	100,0
15	ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №3 Данковский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних	19	19	17	17	100	5	100	12	12	12	12	100	100,0
16	ОБУ «Центр помощи семье и детям	19	19	17	17	100	5	100	9	9	9	9	100	100,0

№	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 функционирования 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						
		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	1.2.1. Количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия	Значение показателя 1.2	Число опрошенных получателей услуг	1.3.1. Число получателей услуг, удовлетворенных информацией на стендах в помещении	Число опрошенных получателей услуг	1.3.2. Число получателей услуг, удовлетворенных информацией на официальном сайте	Значение показателя 1.3	Итого по критерию
		Норматив	Факт	Норматив	Факт									
		19 ед.	от 0 до 19 ед.	17 ед.	от 0 до 17 ед.	100	4 и более способов	100					100	100
	«Большая медведица» филиал №5 Елецкий социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних													
17	ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №2 Воловский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних	19	19	17	16	97	5	100	10	10	9	9	100	99,1
18	ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №7	19	19	17	13	88	5	100	19	19	12	12	100	96,5

№	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 функционирования 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						
		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	1.2.1. Количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия	Значение показателя 1.2	Число опрошенных получателей услуг	1.3.1. Число получателей услуг, удовлетворенных информацией на стендах в помещении	Число опрошенных получателей услуг	1.3.2. Число получателей услуг, удовлетворенных информацией на официальном сайте	Значение показателя 1.3	Итого по критерию
		Норматив	Факт	Норматив	Факт									
		19 ед.	от 0 до 19 ед.	17 ед.	от 0 до 17 ед.									
	Краснинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних													
19	ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №4 Долгоруковский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних	19	19	17	17	100	5	100	32	31	32	32	98	99,4
20	ОГБУ «Реабилитационный центр «Седьмой лепесток»	19	19	17	17	100	5	100	4	4	4	4	100	100,0

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 Липецкой области, подлежащих оценке в 2022 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	ОГБУ «Введенский геронтологический центр»	1	1	1	1	1	1	1	7
2	ОГБУ «Елецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов»	1	1	1	1	1	1	1	7
3	ОГБУ «Липецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов общего типа»	1	1	1	1	1	1	1	7
4	ОГБУ «Центр реабилитации инвалидов и пожилых людей «Сосновый бор»	1	1	1	1	1	1	1	7
5	ОГБУ «Александровский психоневрологический интернат»	1	1	1	1	1	1	1	7
6	ОГБУ «Демкинский психоневрологический интернат»	1	1	1	1	1	1	1	7
7	ОГБУ «Елецкий психоневрологический интернат»	1	1	1	1	1	1	1	7
8	ОГБУ «Задонский психоневрологический интернат»	1	1	1	1	1	1	1	7
9	ОГБУ «Трубетчинский психоневрологический интернат»	1	1	1	1	1	1	1	7
10	ОБУ «Турчановский психоневрологический интернат»	1	1	1	1	1	1	1	7
11	ОГБУ «Верхне-Матренский психоневрологический интернат»	1	1	1	1	1	1	1	7
12	ОБУ «Центр помощи семье и	1	1	1	1	1	1	1	7

№ п/п	Наименование организации	Комфортные условия для предоставления услуг							2.1. Количество комфортных условий для предоставления услуг
		Наличие комфортной зоны отдыха/ожидания оборудованной соответствующей мебелью	Наличие и понятность навигации внутри организации	Наличие и доступность питьевой воды	Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	Санитарное состояние помещений организации	Транспортная доступность (доступность общественного транспорта и наличие парковки)	Доступность записи на получение услуги (по телефону, на сайте организации и пр.)	
	детям «Большая медведица» филиал №6 Задонский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних								
13	ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №1 Кризисный центр помощи семье и детям	1	1	1	1	1	1	1	7
14	ОГБУ «Реабилитационно-оздоровительный центр «Лесная сказка»	1	1	1	1	1	1	1	7
15	ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №3 Данковский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних	1	1	1	1	1	1	1	7
16	ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №5 Елецкий социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних	1	1	1	1	1	1	1	7
17	ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №2 Воловский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних	1	1	1	1	1	1	1	7
18	ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №7 Краснинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних	1	1	1	1	1	1	1	7
19	ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №4 Долгоруковский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних	1	1	1	1	1	1	1	7
20	ОГБУ «Реабилитационный центр «Седьмой лепесток»	1	1	1	1	1	1	1	7

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

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

№ п/п	Наименование организации	Число опрошенных получателей услуг	2.2. Число получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно
1	ОГБУ «Введенский геронтологический центр»	80	78
2	ОГБУ «Елецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов»	336	335
3	ОГБУ «Липецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов общего типа»	227	226
4	ОГБУ «Центр реабилитации инвалидов и пожилых людей «Сосновый бор»	20	20
5	ОГБУ «Александровский психоневрологический интернат»	3	3
6	ОГБУ «Демкинский психоневрологический интернат»	27	27
7	ОГБУ «Елецкий психоневрологический интернат»	13	12
8	ОГБУ «Задонский психоневрологический интернат»	145	144
9	ОГБУ «Трубетчинский психоневрологический интернат»	15	15
10	ОБУ «Турчановский психоневрологический интернат»	12	12
11	ОГБУ «Верхне-Матренский психоневрологический интернат»	21	19
12	ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №6 Задонский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних	23	23
13	ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №1 Кризисный центр помощи семье и детям	9	9
14	ОГБУ «Реабилитационно-оздоровительный центр «Лесная сказка»	25	25
15	ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №3 Данковский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних	12	12
16	ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №5 Елецкий социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних	9	9
17	ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №2 Воловский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних	11	11
18	ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №7 Краснинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних	19	19
19	ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №4 Долгоруковский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних	32	32

№ п/п	Наименование организации	Число опрошенных получателей услуг	2.2. Число получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно
20	ОГБУ «Реабилитационный центр «Седьмой лепесток»	4	4

В соответствии с Методикой, для расчета показателя 2.3 Критерия 2 «Комфортность условий предоставления услуг» респондентам был задан обобщающий вопрос об удовлетворенности комфортностью условий оказания услуг в целом. В табл. 12 представлены сведения о численности получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг организациями социального обслуживания.

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

№ п/п	Наименование организации	Число опрошенных получателей услуг	2.3. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг в целом
1	ОГБУ «Введенский геронтологический центр»	80	79
2	ОГБУ «Елецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов»	336	330
3	ОГБУ «Липецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов общего типа»	227	224
4	ОГБУ «Центр реабилитации инвалидов и пожилых людей «Сосновый бор»	20	20
5	ОГБУ «Александровский психоневрологический интернат»	3	3
6	ОГБУ «Демкинский психоневрологический интернат»	27	27
7	ОГБУ «Елецкий психоневрологический интернат»	13	13
8	ОГБУ «Задонский психоневрологический интернат»	145	144
9	ОГБУ «Трубачинский психоневрологический интернат»	15	15
10	ОБУ «Турчановский психоневрологический интернат»	12	12
11	ОГБУ «Верхне-Матренский психоневрологический интернат»	21	19
12	ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №6 Задонский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних	23	23
13	ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №1 Кризисный центр помощи семье и детям	9	9
14	ОГБУ «Реабилитационно-оздоровительный центр «Лесная сказка»	25	25
15	ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №3 Данковский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних	12	12
16	ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №5 Елецкий социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних	9	9
17	ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №2 Воловский социально-	11	11

№ п/п	Наименование организации	Число опрошенных получателей услуг	2.3. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг в целом
	реабилитационный центр для несовершеннолетних		
18	ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №7 Краснинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних	19	19
19	ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №4 Долгоруковский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних	32	32
20	ОГБУ «Реабилитационный центр «Седьмой лепесток»	4	4

Таблица – 13 Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»

№	Наименование организации	Показатель 2.1 Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг		Показатель 2.1 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	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	Число опрошенных получателей услуг	1.3.1. Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	Значение показателя 2.3	
		5 и более условий	100							
1	ОГБУ «Введенский геронтологический центр»	7	100	80	78	98	80	79	99	98,6
2	ОГБУ «Елецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов»	7	100	336	335	100	336	330	98	99,3
3	ОГБУ «Липецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов общего типа»	7	100	227	226	100	227	224	99	99,4
4	ОГБУ «Центр реабилитации инвалидов и пожилых людей «Сосновый бор»	7	100	20	20	100	20	20	100	100,0
5	ОГБУ «Александровский психоневрологический интернат»	7	100	3	3	100	3	3	100	100,0
6	ОГБУ «Демкинский психоневрологический интернат»	7	100	27	27	100	27	27	100	100,0
7	ОГБУ «Елецкий психоневрологический интернат»	7	100	13	12	92	13	13	100	96,9
8	ОГБУ «Задонский психоневрологический интернат»	7	100	145	144	99	145	144	99	99,5
9	ОГБУ «Трубетчинский психоневрологический интернат»	7	100	15	15	100	15	15	100	100,0
10	ОБУ «Турчановский психоневрологический интернат»	7	100	12	12	100	12	12	100	100,0

№	Наименование организации	Показатель 2.1 Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг		Показатель 2.1 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	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	Число опрошенных получателей услуг	1.3.1. Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	Значение показателя 2.3	
		5 и более условий	100			100			100	
11	ОГБУ «Верхне-Матренский психоневрологический интернат»	7	100	21	19	90	21	19	90	93,3
12	ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №6 Задонский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних	7	100	23	23	100	23	23	100	100,0
13	ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №1 Кризисный центр помощи семье и детям	7	100	9	9	100	9	9	100	100,0
14	ОГБУ «Реабилитационно-оздоровительный центр «Лесная сказка»	7	100	25	25	100	25	25	100	100,0
15	ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №3 Данковский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних	7	100	12	12	100	12	12	100	100,0
16	ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №5 Елецкий социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних	7	100	9	9	100	9	9	100	100,0
17	ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №2 Воловский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних	7	100	11	11	100	11	11	100	100,0
18	ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №7 Краснинский социально-реабилитационный	7	100	19	19	100	19	19	100	100,0

№	Наименование организации	Показатель 2.1 Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг		Показатель 2.1 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	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	Число опрошенных получателей услуг	1.3.1. Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	Значение показателя 2.3	
		5 и более условий	100			100			100	
	центр для несовершеннолетних									
19	ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №4 Долгоруковский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних	7	100	32	32	100	32	32	100	100,0
20	ОГБУ «Реабилитационный центр «Седьмой лепесток»	7	100	4	4	100	4	4	100	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 Липецкой области, 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. 14 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. 15 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 – 14 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	ОГБУ «Введенский геронтологический центр»	1	1	1	1	1	5
2	ОГБУ «Елецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов»	1	1	1	1	1	5
3	ОГБУ «Липецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов общего типа»	1	1	1	1	1	5
4	ОГБУ «Центр реабилитации инвалидов и пожилых людей «Сосновый бор»	1	1	1	1	1	5
5	ОГБУ «Александровский психоневрологический интернат»	1	1	1	1	1	5
6	ОГБУ «Демкинский психоневрологический интернат»	1	1	1	1	1	5
7	ОГБУ «Елецкий психоневрологический интернат»	1	1	1	1	1	5
8	ОГБУ «Задонский психоневрологический интернат»	1	1	1	1	1	5
9	ОГБУ «Трубетчинский психоневрологический интернат»	1	1	1	1	1	5
10	ОБУ «Турчановский психоневрологический интернат»	1	1	1	1	1	5
11	ОГБУ «Верхне-Матренский психоневрологический интернат»	1	1	1	1	0	4
12	ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №6 Задонский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних	1	1	1	1	1	5
13	ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №1 Кризисный центр помощи семье и детям	1	1	1	1	1	5
14	ОГБУ «Реабилитационно-оздоровительный центр «Лесная сказка»	1	1	1	1	1	5
15	ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №3 Данковский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних	1	1	1	1	1	5
16	ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №5 Елецкий социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних	1	1	1	1	1	5
17	ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №2 Воловский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних	1	1	1	1	1	5
18	ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №7 Краснинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних	1	1	1	0	0	3
19	ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №4 Долгоруковский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних	1	1	1	1	1	5
20	ОГБУ «Реабилитационный центр «Седьмой лепесток»	1	1	1	1	1	5

Таблица – 16 Условия доступности услуг организаций социального обслуживания для инвалидов

№ п/п	Наименование организации	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими						3.2. Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими
		Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	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	ОГБУ «Введенский геронтологический центр»	1	1	1	1	1	1	6
2	ОГБУ «Елецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов»	1	1	1	1	1	1	6
3	ОГБУ «Липецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов общего типа»	1	1	0	1	1	1	5
4	ОГБУ «Центр реабилитации инвалидов и пожилых людей «Сосновый бор»	1	1	1	1	1	1	6
5	ОГБУ «Александровский психоневрологический интернат»	1	1	1	1	1	1	6
6	ОГБУ «Демкинский психоневрологический интернат»	1	1	1	1	1	1	6
7	ОГБУ «Елецкий психоневрологический интернат»	1	1	1	1	1	1	6
8	ОГБУ «Задонский психоневрологический интернат»	1	1	1	1	1	1	6
9	ОГБУ «Трубачинский психоневрологический интернат»	1	1	0	1	1	1	5
10	ОБУ «Турчановский психоневрологический интернат»	1	1	1	1	1	1	6
11	ОГБУ «Верхне-Матренский психоневрологический интернат»	1	1	0	1	1	1	5
12	ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №6 Задонский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних	1	1	0	1	1	1	5
13	ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №1 Кризисный центр помощи семье и детям	1	1	1	1	1	1	6
14	ОГБУ «Реабилитационно-оздоровительный центр «Лесная сказка»	1	1	1	1	1	1	6
15	ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №3 Данковский социально-реабилитационный центр для	1	1	0	1	1	1	5

№ 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-гочечным шрифтом Брайля	Возможность предоставления инвалидам по 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	
	несовершеннолетних							
16	ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №5 Елецкий социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних	1	1	0	1	1	1	5
17	ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №2 Воловский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних	1	1	0	1	1	1	5
18	ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №7 Краснинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних	1	1	0	1	1	1	5
19	ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №4 Долгоруковский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних	1	1	0	1	1	1	5
20	ОГБУ «Реабилитационный центр «Седьмой лепесток»	1	1	1	1	1	1	6

В табл. 16 представлены сведения о численности получателей услуг, относящихся к инвалидам, и граждан, представляющих лица этой категории, удовлетворенных соответствующими условиями в организациях социального обслуживания Липецкой области, полученной в результате опроса.

Таблица – 16 **Число получателей услуг организаций социального обслуживания - инвалидов и членов их семей, удовлетворенных доступностью этих услуг, в абс. значении**

№ п/п	Наименование организации	Число опрошенных получателей услуг, чел.	Число опрошенных получателей услуг-инвалидов/ их представителей, чел.	Число получателей услуг-инвалидов/ их представителей, удовлетворенных условиями доступности услуг организации, чел.	3.3. Удовлетворенность инвалидов/ их представителей доступностью услуг организации, %
1	ОГБУ «Введенский геронтологический центр»	80	55	54	98
2	ОГБУ «Елецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов»	336	225	224	100
3	ОГБУ «Липецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов общего типа»	227	162	161	99
4	ОГБУ «Центр реабилитации инвалидов и пожилых людей «Сосновый бор»	20	18	17	94
5	ОГБУ «Александровский психоневрологический интернат»	3	2	2	100
6	ОГБУ «Демкинский психоневрологический интернат»	27	18	18	100
7	ОГБУ «Елецкий психоневрологический интернат»	13	8	8	100
8	ОГБУ «Задонский психоневрологический интернат»	145	131	130	99
9	ОГБУ «Трубетчинский психоневрологический интернат»	15	10	10	100
10	ОБУ «Турчановский психоневрологический интернат»	12	10	10	100
11	ОГБУ «Верхне-Матренский психоневрологический интернат»	21	15	15	100
12	ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №6 Задонский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних	23	0	0	X
13	ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №1 Кризисный центр помощи семье и детям	9	1	1	100
14	ОГБУ «Реабилитационно-оздоровительный центр «Лесная сказка»	25	19	19	100
15	ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №3 Данковский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних	12	0	0	X
16	ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №5 Елецкий социально-реабилитационный центр для	9	1	1	100

№ 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, %
	несовершеннолетних				
17	ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №2 Воловский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних	11	3	3	100
18	ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №7 Краснинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних	19	2	2	100
19	ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №4 Долгоруковский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних	32	5	5	100
20	ОГБУ «Реабилитационный центр «Седьмой лепесток»	4	3	3	100

Табл. 17 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 20 организаций социального обслуживания Липецкой области.

Таблица – 17 Критерий «Доступность услуг для инвалидов»

№	Наименование организации	Показатель 3.1 Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов		Показатель 3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другим		Показатель 3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов			Итого по критерию
		3.1.1. Количество условий доступности организации для инвалидов	Значение показателя 3.1	3.2.1. Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Значение показателя 3.2	Число получателей услуг- инвалидов, опрошенных по данному вопросу	Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	Значение показателя 3.3	
		5 и более условий		100					
1	ОГБУ «Введенский геронтологический центр»	5	100	6	100	55	54	98	99,5
2	ОГБУ «Елецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов»	5	100	6	100	225	224	100	99,9
3	ОГБУ «Липецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов общего типа»	5	100	5	100	162	161	99	99,8
4	ОГБУ «Центр реабилитации инвалидов и пожилых людей «Сосновый бор»	5	100	6	100	18	17	94	98,3
5	ОГБУ «Александровский психоневрологический интернат»	5	100	6	100	2	2	100	100,0
6	ОГБУ «Демкинский психоневрологический интернат»	5	100	6	100	18	18	100	100,0
7	ОГБУ «Елецкий психоневрологический интернат»	5	100	6	100	8	8	100	100,0
8	ОГБУ «Задонский психоневрологический интернат»	5	100	6	100	131	130	99	99,8
9	ОГБУ «Трубетчинский психоневрологический интернат»	5	100	5	100	10	10	100	100,0

№	Наименование организации	Показатель 3.1 Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов		Показатель 3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другим		Показатель 3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов			Итого по критерию
		3.1.1. Количество условий доступности организации для инвалидов	Значение показателя 3.1	3.2.1. Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Значение показателя 3.2	Число получателей услуг- инвалидов, опрошенных по данному вопросу	Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	Значение показателя 3.3	
		5 и более условий	100	5 и более условий	100			100	
10	ОБУ «Турчановский психоневрологический интернат»	5	100	6	100	10	10	100	100,0
11	ОГБУ «Верхне-Матренский психоневрологический интернат»	4	80	5	100	15	15	100	94,0
12	ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №6 Задонский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних	5	100	5	100	0	0	X	X
13	ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №1 Кризисный центр помощи семье и детям	5	100	6	100	1	1	100	100,0
14	ОГБУ «Реабилитационно- оздоровительный центр «Лесная сказка»	5	100	6	100	19	19	100	100,0
15	ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №3 Данковский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних	5	100	5	100	0	0	X	X
16	ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №5 Елецкий социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних	5	100	5	100	1	1	100	100,0

№	Наименование организации	Показатель 3.1 Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов		Показатель 3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другим		Показатель 3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов			Итого по критерию
		3.1.1. Количество условий доступности организации для инвалидов	Значение показателя 3.1	3.2.1. Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Значение показателя 3.2	Число получателей услуг- инвалидов, опрошенных по данному вопросу	Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	Значение показателя 3.3	
		5 и более условий	100	5 и более условий	100			100	
17	ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №2 Воловский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних	5	100	5	100	3	3	100	100,0
18	ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №7 Краснинский социально- реабилитационный центр для несовершеннолетних	3	60	5	100	2	2	100	88,0
19	ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №4 Долгоруковский социально- реабилитационный центр для несовершеннолетних	5	100	5	100	5	5	100	100,0
20	ОГБУ «Реабилитационный центр «Седьмой лепесток»	5	100	6	100	3	3	100	100,0

4.4 Доброжелательность, вежливость работников организаций

В настоящем разделе в табл. 18 приведены значения показателей критерия «Доброжелательность, вежливость работников организаций» и результаты обобщения информации об уровне удовлетворенности получателей услуг в организациях социального обслуживания Липецкой области:

- 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 – 18 Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организаций социального обслуживания, в абс. значении

№ п/п	Наименование организации	Число опрошенных получателей услуг	4.1. Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью при первичном контакте	4.2. Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью при обращении в организацию	Число опрошенных получателей услуг	4.3. Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью при дистанционных способах взаимодействия
1	ОГБУ «Введенский геронтологический центр»	80	78	79	59	58
2	ОГБУ «Елецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов»	336	332	332	242	242
3	ОГБУ «Липецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов общего типа»	227	227	226	180	180
4	ОГБУ «Центр реабилитации инвалидов и пожилых людей «Сосновый бор»	20	20	20	16	16
5	ОГБУ «Александровский психоневрологический интернат»	3	3	3	3	3
6	ОГБУ «Демкинский психоневрологический интернат»	27	26	27	20	19
7	ОГБУ «Елецкий психоневрологический интернат»	13	12	13	7	7
8	ОГБУ «Задонский психоневрологический интернат»	145	145	144	64	64
9	ОГБУ «Трубетчинский психоневрологический интернат»	15	15	15	13	13
10	ОБУ «Турчановский психоневрологический интернат»	12	12	12	9	9
11	ОГБУ «Верхне-Матренский психоневрологический интернат»	21	19	19	14	13
12	ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №6 Задонский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних	23	23	23	23	23
13	ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №1 Кризисный центр помощи семье и детям	9	9	9	4	4
14	ОГБУ «Реабилитационно-оздоровительный центр «Лесная сказка»	25	25	25	17	17

№ 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
15	ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №3 Данковский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних	12	12	12	3	3
16	ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №5 Елецкий социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних	9	9	9	7	7
17	ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №2 Воловский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних	11	11	11	9	9
18	ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №7 Краснинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних	19	19	19	15	15
19	ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №4 Долгоруковский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних	32	32	32	32	32
20	ОГБУ «Реабилитационный центр «Седьмой лепесток»	4	4	4	2	2

Табл. 19 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 20 организаций социального обслуживания Липецкой области.

Таблица – 20 Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций»

№	Наименование организации	Показатель 4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию			Показатель 4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию			Показатель 4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия			Итого по критерию
		Число опрошенных получателей услуг	4.1.1. Число удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих первичный контакт и информирование	Значение показателя 4.1	Число опрошенных получателей услуг	4.2.1. Число удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги	Значение показателя 4.2	Число опрошенных получателей услуг	4.3.1. Число удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм	Значение показателя 4.3	
1	ОГБУ «Введенский геронтологический центр»	80	78	98	80	79	99	59	58	98	98,2
2	ОГБУ «Елецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов»	336	332	99	336	332	99	242	242	100	99,0
3	ОГБУ «Липецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов общего типа»	227	227	100	227	226	100	180	180	100	99,8
4	ОГБУ «Центр реабилитации инвалидов и пожилых людей «Сосновый бор»	20	20	100	20	20	100	16	16	100	100,0
5	ОГБУ «Александровский психоневрологический интернат»	3	3	100	3	3	100	3	3	100	100,0
6	ОГБУ «Демкинский психоневрологический интернат»	27	26	96	27	27	100	20	19	95	97,5
7	ОГБУ «Елецкий психоневрологический интернат»	13	12	92	13	13	100	7	7	100	96,9
8	ОГБУ «Задонский психоневрологический интернат»	145	145	100	145	144	99	64	64	100	99,7
9	ОГБУ «Трубетчинский психоневрологический интернат»	15	15	100	15	15	100	13	13	100	100,0
10	ОБУ «Турчановский	12	12	100	12	12	100	9	9	100	100,0

№	Наименование организации	Показатель 4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию			Показатель 4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию			Показатель 4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия			Итого по критерию
		Число опрошенных получателей услуг	4.1.1. Число удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих первичный контакт и информирование	Значение показателя 4.1	Число опрошенных получателей услуг	4.2.1. Число удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги	Значение показателя 4.2	Число опрошенных получателей услуг	4.3.1. Число удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм	Значение показателя 4.3	
				100			100			100	100
	психоневрологический интернат»										
11	ОГБУ «Верхне-Матренский психоневрологический интернат»	21	19	90	21	19	90	14	13	93	91,0
12	ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №6 Задонский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних	23	23	100	23	23	100	23	23	100	100,0
13	ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №1 Кризисный центр помощи семье и детям	9	9	100	9	9	100	4	4	100	100,0
14	ОГБУ «Реабилитационно-оздоровительный центр «Лесная сказка»	25	25	100	25	25	100	17	17	100	100,0
15	ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №3 Данковский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних	12	12	100	12	12	100	3	3	100	100,0

№	Наименование организации	Показатель 4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию			Показатель 4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию			Показатель 4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия			Итого по критерию
		Число опрошенных получателей услуг	4.1.1. Число удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих первичный контакт и информирование	Значение показателя 4.1	Число опрошенных получателей услуг	4.2.1. Число удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги	Значение показателя 4.2	Число опрошенных получателей услуг	4.3.1. Число удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм	Значение показателя 4.3	
				100			100			100	100
16	ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №5 Елецкий социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних	9	9	100	9	9	100	7	7	100	100,0
17	ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №2 Воловский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних	11	11	100	11	11	100	9	9	100	100,0
18	ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №7 Краснинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних	19	19	100	19	19	100	15	15	100	100,0
19	ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №4 Долгоруковский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних	32	32	100	32	32	100	32	32	100	100,0
20	ОГБУ «Реабилитационный центр «Седьмой лепесток»	4	4	100	4	4	100	2	2	100	100,0

4.5 Удовлетворенность условиями оказания услуг

В настоящем разделе в табл. 20 приведены значения показателей и результаты обобщения информации о готовности получателей услуг рекомендовать конкретную организацию социального обслуживания Липецкой области 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	ОГБУ «Введенский геронтологический центр»	80	80	80	78
2	ОГБУ «Елецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов»	336	333	333	332
3	ОГБУ «Липецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов общего типа»	227	226	227	227
4	ОГБУ «Центр реабилитации инвалидов и пожилых людей «Сосновый бор»	20	20	20	20
5	ОГБУ «Александровский психоневрологический интернат»	3	3	3	3
6	ОГБУ «Демкинский психоневрологический интернат»	27	26	27	26
7	ОГБУ «Елецкий психоневрологический интернат»	13	13	13	13
8	ОГБУ «Задонский психоневрологический интернат»	145	142	145	144
9	ОГБУ «Трубетчинский психоневрологический интернат»	15	15	15	15
10	ОБУ «Турчановский психоневрологический интернат»	12	12	12	12
11	ОГБУ «Верхне-Матренский психоневрологический интернат»	21	19	19	20
12	ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №6 Задонский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних	23	23	23	23
13	ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №1 Кризисный центр помощи семье и детям	9	9	9	9
14	ОГБУ «Реабилитационно-оздоровительный центр «Лесная сказка»	25	25	25	25
15	ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №3 Данковский социально-реабилитационный центр для	12	12	12	12

№ 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
	несовершеннолетних				
16	ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №5 Елецкий социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних	9	9	9	9
17	ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №2 Воловский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних	11	11	11	11
18	ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №7 Краснинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних	19	19	19	19
19	ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №4 Долгоруковский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних	32	32	32	32
20	ОГБУ «Реабилитационный центр «Седьмой лепесток»	4	4	4	4

Табл. 21 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 20 организаций социального обслуживания Липецкой области.

Таблица – 21 Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

№	Наименование организации	Показатель 5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать)			Показатель 5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг			Показатель 5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы			Итого по критерию
		Число опрошенных получателей услуг	5.1.1. Число получателей услуг, рекомендовать организацию	Значение показателя 5.1	Число опрошенных получателей услуг	5.2.1. Число удовлетворенных организационными условиями	Значение показателя 5.2	Число опрошенных получателей услуг	5.3.1. Число удовлетворенных условиями оказания услуг в целом	Значение показателя 5.3	
1	ОГБУ «Введенский геронтологический центр»	80	80	100	80	80	100	80	78	98	98,8
2	ОГБУ «Елецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов»	336	333	99	336	333	99	336	332	99	99,0
3	ОГБУ «Липецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов общего типа»	227	226	100	227	227	100	227	227	100	99,9
4	ОГБУ «Центр реабилитации инвалидов и пожилых людей «Сосновый бор»	20	20	100	20	20	100	20	20	100	100,0
5	ОГБУ «Александровский психоневрологический интернат»	3	3	100	3	3	100	3	3	100	100,0
6	ОГБУ «Демкинский психоневрологический интернат»	27	26	96	27	27	100	27	26	96	97,0
7	ОГБУ «Елецкий психоневрологический интернат»	13	13	100	13	13	100	13	13	100	100,0
8	ОГБУ «Задонский психоневрологический интернат»	145	142	98	145	145	100	145	144	99	99,0
9	ОГБУ «Трубетчинский психоневрологический интернат»	15	15	100	15	15	100	15	15	100	100,0
10	ОБУ «Турчановский психоневрологический интернат»	12	12	100	12	12	100	12	12	100	100,0
11	ОГБУ «Верхне-Матренский психоневрологический интернат»	21	19	90	21	19	90	21	20	95	92,9

№	Наименование организации	Показатель 5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать)			Показатель 5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг			Показатель 5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы			Итого по критерию
		Число опрошенных получателей услуг	5.1.1. Число получателей услуг, рекомендовать организацию	Значение показателя 5.1	Число опрошенных получателей услуг	5.2.1. Число удовлетворенных организационными условиями	Значение показателя 5.2	Число опрошенных получателей услуг	5.3.1. Число удовлетворенных условиями оказания услуг в целом	Значение показателя 5.3	
				100			100			100	100
12	ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №6 Задонский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних	23	23	100	23	23	100	23	23	100	100,0
13	ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №1 Кризисный центр помощи семье и детям	9	9	100	9	9	100	9	9	100	100,0
14	ОГБУ «Реабилитационно-оздоровительный центр «Лесная сказка»	25	25	100	25	25	100	25	25	100	100,0
15	ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №3 Данковский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних	12	12	100	12	12	100	12	12	100	100,0
16	ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №5 Елецкий социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних	9	9	100	9	9	100	9	9	100	100,0
17	ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №2 Волровский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних	11	11	100	11	11	100	11	11	100	100,0
18	ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица»	19	19	100	19	19	100	19	19	100	100,0

№	Наименование организации	Показатель 5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать)			Показатель 5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг			Показатель 5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы			Итого по критерию
		Число опрошенных получателей услуг	5.1.1. Число получателей услуг, гекомендовать организацию	Значение показателя 5.1	Число опрошенных получателей услуг	5.2.1. Число удовлетворенных организационными условиями	Значение показателя 5.2	Число опрошенных получателей услуг	5.3.1. Число удовлетворенных условиями оказания услуг в целом	Значение показателя 5.3	
				100			100			100	100
	филиал №7 Краснинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних										
19	ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №4 Долгоруковский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних	32	32	100	32	32	100	32	32	100	100,0
20	ОГБУ «Реабилитационный центр «Седьмой лепесток»	4	4	100	4	4	100	4	4	100	100,0

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

По итогам проведения сбора и обобщения данных опроса получателей услуг и информации, размещенной на официальных сайтах организаций социального обслуживания Липецкой области, получена оценка качества условий оказания услуг этими организациями. Итоговые значения по каждой из организаций социального обслуживания представлены на рис. 1:

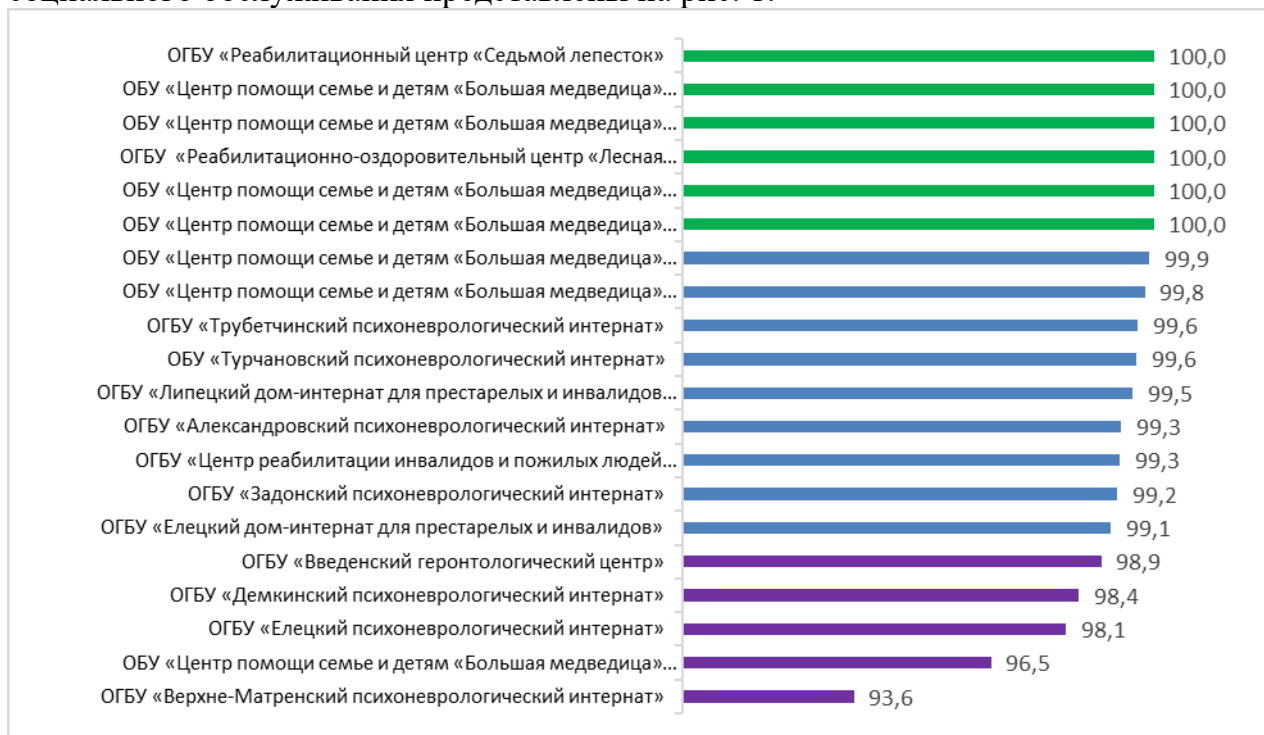


Рисунок – 1 Рейтинг организаций социального обслуживания Липецкой области

Интегральное значение по совокупности общих критериев в части показателей, характеризующих общие критерии оценки по региону в целом, составляет 99,0 балла; по каждому из критериев среднее значение по региону составляет:

1. по критерию «Открытость и доступность информации об организации» - 98,5 балла;
2. по критерию «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» - 99,4 балла;
3. по критерию «Доступность услуг для инвалидов» - 98,8 балла;
4. по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организаций» - 99,1 балла;
5. по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» - 99,3 балла.

Лидерами общего рейтинга среди обследованных организаций социального обслуживания стали 6 организаций социального обслуживания, набравшие 100,0 баллов:

- ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №6 Задонский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних
- ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №1 Кризисный центр помощи семье и детям
- ОГБУ «Реабилитационно-оздоровительный центр «Лесная сказка»
- ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №3 Данковский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних
- ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №5 Елецкий социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних
- ОГБУ «Реабилитационный центр «Седьмой лепесток»

На **втором месте** - ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №4 Долгоруковский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних, получивший в сумме по 5 критериям 99,9 балла.

На **третьем месте** - ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №2 Воловский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних, получивший 99,8 балла.

Одиннадцать организаций социального обслуживания получили оценки в диапазоне от 99,6 до 96,5 балла:

- ОГБУ «Трубетчинский психоневрологический интернат»
- ОБУ «Турчановский психоневрологический интернат»
- ОГБУ «Липецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов общего типа»
- ОГБУ «Александровский психоневрологический интернат»
- ОГБУ «Центр реабилитации инвалидов и пожилых людей «Сосновый бор»
- ОГБУ «Задонский психоневрологический интернат»
- ОГБУ «Елецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов»
- ОГБУ «Введенский геронтологический центр»
- ОГБУ «Демкинский психоневрологический интернат»
- ОГБУ «Елецкий психоневрологический интернат»
- ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №7 Краснинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних

Замыкает сводный рейтинг организаций социального обслуживания ОГБУ «Верхне-Матренский психоневрологический интернат», получивший 93,6 балла.

Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Липецкой области, представлены в табл. 22.

Таблица – 22 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							
			Показатели (П1, П2, П3)			Показатели (П1, П2, П3)			Показатели (П1, П2, П3)			Показатели (П1, П2, П3)			Показатели (П1, П2, П3)							
			П1	П2	П3	П1	П2	П3	П1	П2	П3	П1	П2	П3	П1	П2	П3	П1	П2	П3		
1	ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №6 Задонский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних	100,0	100,0	100	100	100	100,0	100	100	100	100,0	100	100	X	100,0	100	100	100	100,0	100	100	100
1	ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №1 Кризисный центр помощи семье и детям	100,0	100,0	100	100	100	100,0	100	100	100	100,0	100	100	100	100,0	100	100	100	100,0	100	100	100
1	ОГБУ «Реабилитационно-оздоровительный центр «Лесная сказка»	100,0	100,0	100	100	100	100,0	100	100	100	100,0	100	100	100	100,0	100	100	100	100,0	100	100	100
1	ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №3 Данковский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних	100,0	100,0	100	100	100	100,0	100	100	100	100,0	100	100	X	100,0	100	100	100	100,0	100	100	100
1	ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №5 Елецкий социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних	100,0	100,0	100	100	100	100,0	100	100	100	100,0	100	100	100	100,0	100	100	100	100,0	100	100	100
1	ОГБУ «Реабилитационный	100,0	100,0	100	100	100	100,0	100	100	100	100,0	100	100	100	100,0	100	100	100	100,0	100	100	100

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							
			Показатели (П1, П2, П3)			Показатели (П1, П2, П3)			Показатели (П1, П2, П3)			Показатели (П1, П2, П3)			Показатели (П1, П2, П3)							
			Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки	П1	П2	П3	Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки	П1	П2	П3	Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки	П1	П2	П3	Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки	П1	П2	П3	Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки	П1	П2	П3
	центр «Седьмой лепесток»																					
2	ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №4 Долгоруковский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних	99,9	99,5	100	100	98	100,0	100	100	100	100,0	100	100	100	100,0	100	100	100	100,0	100	100	100
3	ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №2 Воловский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних	99,8	99,0	97	100	100	100,0	100	100	100	100,0	100	100	100	100,0	100	100	100	100,0	100	100	100
4	ОГБУ «Трубетчинский психоневрологический интернат»	99,6	98,2	95	100	100	100,0	100	100	100	100,0	100	100	100	100,0	100	100	100	100,0	100	100	100
4	ОБУ «Турчановский психоневрологический интернат»	99,6	98,1	100	100	94	100,0	100	100	100	100,0	100	100	100	100,0	100	100	100	100,0	100	100	100
5	ОГБУ «Липецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов общего типа»	99,5	98,8	97	100	99	99,4	100	100	99	99,8	100	100	99	99,9	100	100	100	99,9	100	100	100
6	ОГБУ «Центр реабилитации инвалидов и пожилых людей «Сосновый бор»	99,3	98,2	95	100	100	100,0	100	100	100	98,1	100	100	94	100,0	100	100	100	100,0	100	100	100
7	ОГБУ «Александровский психоневрологический интернат»	99,3	96,5	89	100	100	100,0	100	100	100	100,0	100	100	100	100,0	100	100	100	100,0	100	100	100

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							
			Показатели (П1, П2, П3)			Показатели (П1, П2, П3)			Показатели (П1, П2, П3)			Показатели (П1, П2, П3)			Показатели (П1, П2, П3)							
			Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки	П1	П2	П3	Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки	П1	П2	П3	Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки	П1	П2	П3	Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки	П1	П2	П3	Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки	П1	П2	П3
8	ОГБУ «Задонский психоневрологический интернат»	99,2	97,9	95	100	99	99,5	100	99	99	99,7	100	100	99	99,8	100	99	100	99,1	98	100	99
8	ОГБУ «Елецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов»	99,1	98,1	95	100	99	99,3	100	100	98	99,9	100	100	100	99,2	99	99	100	99,0	99	99	99
10	ОГБУ «Введенский геронтологический центр»	98,9	98,9	97	100	99	98,8	100	98	99	99,4	100	100	98	98,2	98	99	98	99,2	100	100	98
11	ОГБУ «Демкинский психоневрологический интернат»	98,4	97,4	92	100	100	100,0	100	100	100	100,0	100	100	100	97,1	96	100	95	97,5	96	100	96
12	ОГБУ «Елецкий психоневрологический интернат»	98,1	95,8	97	100	90	97,4	100	92	100	100,0	100	100	100	97,4	92	100	100	100,0	100	100	100
13	ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №7 Краснинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних	96,5	96,1	88	100	100	100,0	100	100	100	86,7	60	100	100	100,0	100	100	100	100,0	100	100	100
14	ОГБУ «Верхне-Матренский психоневрологический интернат»	93,6	97,9	100	100	94	93,7	100	90	90	93,3	80	100	100	91,3	90	90	93	92,1	90	90	95

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:
 - Об учредителе (учредителях) организации: ОГБУ «Трубетчинский психоневрологический интернат».
 - О порядке и условиях предоставления социальных услуг: ОГБУ «Елецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов»; ОГБУ «Демкинский психоневрологический интернат».
 - О численности получателей социальных услуг: ОГБУ «Александровский психоневрологический интернат».
 - О количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг: ОГБУ «Александровский психоневрологический интернат»; ОГБУ «Демкинский психоневрологический интернат».
 - Об объеме предоставляемых социальных услуг: ОГБУ «Елецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов»; ОГБУ «Александровский психоневрологический интернат»; ОГБУ «Демкинский психоневрологический интернат»; ОГБУ «Задонский психоневрологический интернат».
 - О наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль: ОГБУ «Введенский геронтологический центр»; ОГБУ «Липецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов общего типа»; ОГБУ «Центр реабилитации инвалидов и пожилых людей «Сосновый бор»; ОГБУ «Александровский психоневрологический интернат»; ОГБУ «Елецкий психоневрологический интернат»; ОГБУ «Задонский психоневрологический интернат»; ОГБУ «Трубетчинский психоневрологический интернат».
 - Информация о проведении независимой оценки качества: ОГБУ «Центр реабилитации инвалидов и пожилых людей «Сосновый бор».
- 1.1.2. на информационных стендах в помещениях организации отсутствует (представлена не в полном объеме) информация:
 - О материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг: ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №7 Краснинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних.
 - О численности получателей социальных услуг: ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №2 Воловский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних; ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №7 Краснинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних.

- О количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг: ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №7 Краснинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних.
- Об объеме предоставляемых социальных услуг: ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №7 Краснинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних.

По показателям, характеризующим доступность услуг для инвалидов, по результатам независимой оценки качества условий оказания социальных услуг организациями социального обслуживания Липецкой области в 2022 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»:

- Наличие сменных кресел-колясок: ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №7 Краснинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних.
- Наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений: ОГБУ «Верхне-Матренский психоневрологический интернат»; ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №7 Краснинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних.

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

- Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика):
 - ОГБУ «Липецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов общего типа»
 - ОГБУ «Трубетчинский психоневрологический интернат»
 - ОГБУ «Верхне-Матренский психоневрологический интернат»
 - ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №6 Задонский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних
 - ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №3 Данковский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних
 - ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №5 Елецкий социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних
 - ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №2 Воловский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних
 - ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №7 Краснинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних
 - ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №4 Долгоруковский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних

7 Выводы и предложения по совершенствованию деятельности организаций социального обслуживания

По итогам проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Липецкой области, 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».
- ✓ 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 2022 году исследования, включающего в себя сбор, обобщение и анализ информации о качестве условий оказания услуг 20 организациями социального обслуживания Липецкой области, дают основание сделать следующие выводы.

Максимальное значение показателей (100,0 балла из 100,0 возможных баллов), характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания, получили 6 из 20 организаций:

- ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №6 Задонский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних
- ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №1 Кризисный центр помощи семье и детям
- ОГБУ «Реабилитационно-оздоровительный центр «Лесная сказка»
- ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №3 Данковский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних
- ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №5 Елецкий социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних
- ОГБУ «Реабилитационный центр «Седьмой лепесток»

Показатель оценки качества в среднем по отрасли социального обслуживания в регионе составляет 99,0 балла. Средние значения показателей (по всем 20 организациям социального обслуживания) по каждому общему критерию независимой оценки составляют:

- «Открытость и доступность информации об организации» - 98,5 балла (из 100,00 возможных);
- «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» - 99,4 балла;
- «Доступность услуг для инвалидов» - 98,8 балла;
- «Доброжелательность, вежливость работников организаций социального обслуживания» - 99,1 балла;
- «Удовлетворенность условиями оказания услуг» - 99,3 балла.

В целом, по результатам независимой оценки организации социального обслуживания региона получили сравнительно высокие оценки: все обследованные учреждения получили итоговые оценки выше 93,5 баллов, чем продемонстрировали высокий уровень качества условий оказания услуг. Среднее значение показателей по пяти общим критериям составляет 99,0 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»