

**АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ
О РЕЗУЛЬТАТАХ СБОРА И ОБОБЩЕНИЯ
ИНФОРМАЦИИ О КАЧЕСТВЕ УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ
УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ
В СФЕРЕ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

(в рамках выполнения государственного контракта № 01492000023220014980001
от 04.05.2022)

Заказчик: Министерство развития Арктики и экономики Мурманской области

Исполнитель: ООО «ГЭПИЦентр-1»

Директор ООО «ГЭПИЦентр-1» (Соловейкина И.Б.) _____

«____» _____ 2022 г.

Мурманск, 2022

СОДЕРЖАНИЕ

1. Общая информация об исследовании	3
1.1. Методологический раздел	3
1.2. Операционная модель исследования	4
1.3. Реализация плана выборки	20
1.4. Описание методики и техники проведения исследования	23
2. Оценка качества условий оказания услуг в разрезе организаций в сфере социального обслуживания	24
2.1. ЧУСО «Детская деревня - SOS Кандалакша»	24
2.2. ГОАУСОН «Полярнинский комплексный центр социального обслуживания населения»	25
2.3. ГОАУСОН «Мурманский комплексный центр социального обслуживания населения»	27
2.4. ГОАУСОН «Апатитский комплексный центр социального обслуживания населения»	28
2.5. ГОАУСОН «Печенгский комплексный центр социального обслуживания населения»	29
2.6. ГОАУСОН «Мончегорский комплексный центр социального обслуживания населения»	30
2.7. ГОАУСОН «Ловозерский комплексный центр социального обслуживания населения»	31
2.8. ГОАУСОН «Оленегорский комплексный центр социального обслуживания населения»	32
2.9. ГОАУСОН «Кольский комплексный центр социального обслуживания населения»	34
2.10. ООО «Социальная служба «Сияние»	35
2.11. ЧУСО «Социальный центр - SOS Мурманск»	37
2.12. ООО «Август»	39
2.13. ИП Чагина	39
3. Общие выводы по сфере социального обслуживания и проект рейтинга	44
4. Детальная интерпретация критериев и показателей оценки качества	56
4.1. Описание значений критериев и составляющих показателей в целом по сфере (в сопоставлении с иными сферами)	56
4.2. Описание значений критериев и составляющих показателей по муниципальным образованиям/ населенным пунктам	56
4.3. Описание значений критериев и составляющих показателей в виде рейтинга со значениями по организациям в социальной сфере	80
Приложение 1	105
Перечень организаций в сфере социального обслуживания, осуществляющих деятельность на территории Мурманской области, подлежащих независимой оценке качества условий оказания услуг в 2022 году	105
Приложение 2	107

1. Общая информация об исследовании

1.1. Методологический раздел

Цель: формирование информационной базы для проведения общественными советами по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг (далее – общественные советы) независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания (далее – независимая оценка) и разработки предложений по улучшению их деятельности.

Задачи исследования:

1. Сбор данных о качестве условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания, перечисленными в Приложении №1 к Техническому заданию, в соответствии с перечнем общих критериев независимой оценки, определенным Федеральным законом от 05.12.2017 № 392–ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», а также отраслевыми перечнями показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг, утвержденными федеральными органами исполнительной власти;

2. Обобщение полученных результатов, построение на их основе проекта рейтинга организаций в социальной сфере.

3. Разработка предложений по повышению качества условий оказания услуг в социальной сфере.

Объект исследования: организации Мурманской области в сфере социального обслуживания.

Предмет исследования: качество условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания на территории Мурманской области.

Перечень организаций Мурманской области в сфере социального обслуживания, принимающих участие в независимой оценке, представлен в Приложении 1.

Ожидаемые результаты:

1. Документально оформленный разработанный механизм оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания;

2. Документально оформленные инструментарии независимой оценки (анкета онлайн опроса, анкета опроса в организациях, карточка анализа интернет-сайтов, карточка наблюдения условий) (см. Приложение 2);

3. Документально оформленная расчетная таблица по показателям оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания (таблица расчета прилагается в Приложении 3. Расчет показателей НОК по сфере социального обслуживания.xlsx);

4. Документально оформленный рейтинг организаций в сфере социального обслуживания (см. Раздел 3).

5. Документально оформленные результаты оценки по каждой организации по параметрам, входящим в общие критерии оценки качества оказания услуг, с рекомендациями.

1.2. Операционная модель исследования

Операционная модель исследования представляет собой структуру расчета показателей оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания согласно Приложению № 2 к Техническому заданию и соответствует Единому порядку расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы (далее – Единый порядок), утвержденному приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31.05.2018 № 344н, отраслевым методическим рекомендациям, а также ведомственным нормативным актам уполномоченных федеральных органов исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества (см. Таблицу 1).

Методы сбора информации, применяемые в рамках НОК:

1. Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования/интервьюирования в организациях.
2. Онлайн-опрос потребителей услуг организаций с использованием специализированной Интернет–платформы для опроса.
3. Анализ сайтов организаций.
4. Наблюдение за качеством условий оказания услуг при посещении организаций.

Общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания, установленные Федеральным законом № 392-ФЗ:

1. Критерий «Открытость и доступность информации об организации».
2. Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг».
3. Критерий «Доступность услуг для инвалидов».
4. Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации».
5. Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг».

В составе каждого критерия присутствуют показатели, утвержденные отраслевыми ведомственными приказами, а также параметры показателей оценки качества и индикаторы параметров показателей оценки качества, которые могут повторяться или быть уникальными для данной сферы. Весь набор показателей и индикаторов в рамках 5 критериев представлен в операционной модели (см. Таблицу 1).

Таблица 1. Операционная модель исследования сферы социального обслуживания

№	Показатели оценки качества	Значи- мость пока- зателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке ¹	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максималь- ное значение показателе й и формулы	Метод оценки
01	02	03	04	05	06	07	08
Количество опрошенных получателей услуг организации							
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»						
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации; - на официальном сайте организации (учреждения) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - официальных сайтов организаций) (Пинф)	30%	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 - объем информации (количество материалов/единиц информации), размещенной на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами (Истенд)	0 баллов 0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (1.1)	Наблюдение за качеством условий оказания услуг при посещении организаций
			Перечень информации об организации социального обслуживания, которая должна быть размещена на стендах: 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 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				

¹ В соответствии с приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 23.05.2018 № 317н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке ¹	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателя и формулы	Метод оценки
01	02	03	04	05	06	07	08
			здоровья получателей социальных услуг, доступе к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет");				
			8) о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, и количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;				
			9) 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;				
			10) о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (с приложением электронного образа документов);				
			11) о финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности);				
			12) о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложением электронного образа документов);				
			13) о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний;				
			14) информация о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков)				
			15) об иной информации, которая размещается, публикуется по решению организации социального обслуживания и (или) размещение, опубликование которой является обязательным в соответствии с законодательством Российской Федерации				
			СУММА				
			1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации (учреждения) в информационно-телекоммуникационной	- отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы на ее официальном сайте - объем информации (количество материалов/единиц информации),	0 баллов 0-100 баллов	100 баллов	Анализ сайтов организаций

№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке ¹	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателя и формулы	Метод оценки	
01	02	03	04	05	06	07	08	
			сети «Интернет», установленным нормативными правовыми актами	размещенной на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами (Исайд)				
			Оцениваемые Интернет-сайты					
			Перечень информации об организации социального обслуживания, которая должна быть представлена на официальном Интернет-сайте: наличие - "1", отсутствие - "0"					
			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 об 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;					
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								

№	Показатели оценки качества	Значи- мость пока- зателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке¹	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максималь- ное значение показателе й и формулы	Метод оценки
01	02	03	04	05	06	07	08
			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 об условиях предоставления социальных услуг по видам социальных услуг и формам социального обслуживания, в том числе о перечне социальных услуг, предоставляемых организацией; о порядке и условиях предоставления социальных услуг бесплатно и за плату по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; о тарифах на социальные услуги по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; размере платы за предоставление социальных услуг, а также о возможности получения социальных услуг бесплатно; 12) о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц; 13) о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, и количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц; 14) об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и за плату, частичную 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); 16) о финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности);				

№	Показатели оценки качества	Значи- мость пока- зателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке ¹	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максималь- ное значение показателе й и формулы	Метод оценки
01	02	03	04	05	06	07	08
			17) о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложение электронного образа документов);				
			18) о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний;				
			19) информация о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков)				
			20) об иной информации, которая размещается, опубликовывается по решению организации социального обслуживания и (или) размещение, опубликование которой является обязательным в соответствии с законодательством Российской Федерации				
			СУММА				
П11			$P_{\text{инф}} = \frac{1}{2} \times \left(\frac{I_{\text{стенд}}}{I_{\text{норм-стенд}}} + \frac{I_{\text{сайт}}}{I_{\text{норм-сайт}}} \right) \times 100, \quad (1.1)$ Истенд – объем информации (количество материалов/единиц информации), размещенной на информационных стендах в помещении организации; Исайт – объем информации (количество материалов/единиц информации), размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет» (далее – официальный сайт организации); Инорм-стенд – объем информации (количество материалов/единиц информации), размещение которой на стенде в помещении организации социальной сферы установлено нормативными правовыми актами; Инорм-сайт – объем информации (количество материалов/единиц информации), размещение которой на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» установлено нормативными правовыми актами				
1.2.	Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование (Пдист): - телефона;	30%	1.2.1.Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: - абонентского номера телефона (по указанному номеру отвечает сотрудник организации и предоставляет ответы на вопросы получателя услуг);	- отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия - количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно) (Сдист)	0 баллов по 30 баллов за каждый способ (Тдист)	100 баллов Для расчета формула (1.2)	Анализ сайтов организаций

№	Показатели оценки качества	Значи- мость пока- зателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке ¹	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максималь- ное значение показателе й и формулы	Метод оценки
01	02	03	04	05	06	07	08
	- электронной почты;		- адреса электронной почты (можно отправить сообщение и получить информацию о его прочтении и ответе)	- в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия	100 баллов		
	- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.)		- электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.)				
	- раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»		- раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»				
	- технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организаций социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)		- технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) (на сайте организации размещена анкета, ее можно заполнить)				
		СУММА					
	П12		П _{дист} = Т _{дист} × С _{дист} , (1.2) где Т _{дист} – количество баллов за каждый дистанционный способ взаимодействия с получателями услуг (по 30 баллов за каждый способ); С _{дист} – количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы. При наличии и функционировании более трех дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг показатель оценки качества принимает значение 100 баллов.				
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	40%	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	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (1.3)	Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях, онлайн- опрос потребителей услуг организаций с

№	Показатели оценки качества	Значи- мость пока- зателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке ¹	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максималь- ное значение показателе й и формулы	Метод оценки
01	02	03	04	05	06	07	08
	официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет (П ^{откр_уд}) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг (Чобщ)).			сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (Устенд)			использованием специализированной Интернет–платформы для опроса
			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 (Усайт)	0-100 баллов		Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях, онлайн-опрос потребителей услуг организаций с использованием специализированной Интернет–платформы для опроса
	П13		$P^{откр}_{уд} = \left(\frac{Y_{стенд} + Y_{сайт}}{2 \times Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (1.3)$ где: Устенд - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы; Усайт - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации; Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг.				
Итого по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации»		100%	$K^1 = (0,3 \times P_{инф} + 0,3 \times P_{дист} + 0,4 \times P^{откр}_{уд})$			100 баллов	
2 Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»							
2.1.	Обеспечение в организации (учреждении) комфортных условий для предоставления услуг (Пкомф.усл)	30%	2.1.1. Обеспечение в организации (учреждении) комфортных условий для предоставления услуг:	- отсутствуют комфортные условия	0 баллов	100 баллов Для расчета формула (2.1)	Наблюдение за качеством условий оказания услуг при посещении организаций
			1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью	- количество комфортных условий для предоставления услуг (от одного до четырех включительно)(Скомф.)	по 20 баллов за каждое		

№	Показатели оценки качества	Значи- мость пока- зателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке ¹	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максималь- ное значение показателе й и формулы	Метод оценки	
01	02	03	04	05	06	07	08	
					условие (Ткомф)			
			2) наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы	- наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг	100 баллов			
			3) наличие и доступность питьевой воды					
			4) наличие и доступность санитарно- гигиенических помещений					
			5) санитарное состояние помещений организации социальной сферы					
			6) транспортная доступность (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки)					
			7) доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы)					
			СУММА					
	П21		Пкомф.усл = Ткомф×Скомф, (2.1) где: Ткомф– количество баллов за каждое комфортное условие предоставления услуг (по 20 баллов за каждое комфортное условие) Скомф – количество комфортных условий предоставления услуг. При наличии пяти и более комфортных условий предоставления услуг показатель оценки качества (Пкомф.усл) принимает значение 100 баллов.					
2.2.	Время ожидания предоставления услуги (Пожд)	40%	2.2.2. Своевременность предоставления услуги (в соответствии с записью на прием к специалисту организации (учреждения) (консультацию), датой госпитализации (диагностического исследования),	число получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно (Усвоевр), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на	0-100 баллов	100 баллов Для расчета		

№	Показатели оценки качества	Значи- мость пока- зателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке ¹	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максималь- ное значение показателе й и формулы	Метод оценки	
01	02	03	04	05	06	07	08	
			графиком прихода социального работника на дом и пр.) (Ссвоевр)	соответствующий вопрос анкеты (Чобщ)		формула(2. 2)		
	П22		$П^{со}_{ожд} = C_{своевр} = \frac{У_{своевр}}{Ч_{общ}} \times 100$ (2.2) где У_{своевр} - число получателей услуг, которым услуга предоставлена своевременно; Ч_{общ} - общее число опрошенных получателей услуг					
2.3.	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) (П^{комф}_{уд})	30%	2.3.1. Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (У_{комф}), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос (Чобщ)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (2.3)	Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях, онлайн- опрос потребителей услуг организаций с использованием специализированной Интернет–платформы для опроса	
	П23		$П^{комф}_{уд} = \frac{У_{комф}}{Ч_{общ}} \times 100,$ (2.3) где У_{комф} - число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы; Ч_{общ} - общее число опрошенных получателей услуг.					
Итого по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг»		100%	K²=(0,3×П_{комф.усл} + 0,4×Пⁿ_{ожд} + 0,3×П^{комф}_{уд})				100 баллов	
3 Критерий «Доступность услуг для инвалидов»								
3.1.	Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов (П^{орг}_{дост}):	30%	3.1.1. Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к организации (учреждению) территории с учетом доступности для инвалидов:	- отсутствуют условия доступности для инвалидов	0 баллов	100 баллов	Наблюдение за качеством условий оказания услуг при посещении организаций	
	- оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);		- оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);	- количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех) (Соргдост)	по 20 баллов за каждое	формула(3. 1)		

№	Показатели оценки качества	Значи- мость пока- зателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке ¹	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максималь- ное значение показателе й и формулы	Метод оценки
01	02	03	04	05	06	07	08
					условие (Торгдост)	Единого порядка	
	- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;		- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	- наличие пяти и более условий доступности для инвалидов	100 баллов		
	- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;		- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;				
	- наличие сменных кресел-колясок;		- наличие сменных кресел-колясок;				
	- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.		- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.				
			СУММА				
	П31 (для организаций, находящихся не в объекте культурного наследия)		$P^{орг}_{дост} = T^{орг}_{дост} \times C^{орг}_{дост}, \quad (3.1)$ где: $T^{орг}_{дост}$ — количество баллов за каждое условие доступности организации для инвалидов (по 20 баллов за каждое условие); $C^{орг}_{дост}$ — количество условий доступности организации для инвалидов. <i>При наличии пяти и более условий доступности услуг для инвалидов показатель оценки качества ($P^{орг}_{дост}$)принимает значение 100 баллов</i>				
3.2.	Обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими ($P^{услуг}_{дост}$): - 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;	40%	3.2.1. Обеспечение в организации (учреждении) 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;	- отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими - количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех) - наличие пяти и более условий доступности	0 баллов по 20 баллов за каждое условие ($T^{услуг}_{дост}$) 100 баллов	100 баллов Для расчета формула (3.2) Единого порядка	Наблюдение за качеством условий оказания услуг при посещении организаций

№	Показатели оценки качества	Значи- мость пока- зателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке ¹	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максималь- ное значение показателе й и формулы	Метод оценки
01	02	03	04	05	06	07	08
	- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);		- 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;		- наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;				
	- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории;		- помощь, оказываемая работниками организации, 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.		- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.				
	СУММА						
	П32	$P_{\text{услуг}_{\text{дост}}} = T_{\text{услуг}_{\text{дост}}} \times C_{\text{услуг}_{\text{дост}}}, \quad (3.2)$ где: $T_{\text{услуг}_{\text{дост}}}$ – количество баллов за каждое условие доступности, позволяющее инвалидам получать услуги наравне с другими (по 20 баллов за каждое условие); $C_{\text{услуг}_{\text{дост}}}$ – количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. <i>При наличии пяти и более условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, показатель оценки качества ($P_{\text{услуг}_{\text{дост}}}$) принимает значение 100 баллов</i>					
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов) ($P^{\text{дост}}_{\text{уд}}$)	30%	3.3.1. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов, по отношению к числу опрошенных получателей услуг-инвалидов (Удост) , по отношению к числу опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (3.3)	Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях, онлайн-опрос потребителей услуг организаций с использованием

№	Показатели оценки качества	Значи- мость пока- зателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке ¹	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максималь- ное значение показателе й и формулы	Метод оценки
01	02	03	04	05	06	07	08
				соответствующий вопрос анкеты (Чинв)			специализированной Интернет–платформы для опроса
	П33		$П^{дост}_{уд} = \left(\frac{У_{дост}}{Ч_{инв}} \right) \times 100, \quad (3.3)$ где Удост - число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов; Чинв- число опрошенных получателей услуг-инвалидов.				
Итого по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов»		100%	$K^3 = (0,3 \times П^{орг}_{дост} + 0,4 \times П^{услуг}_{дост} + 0,3 \times П^{дост}_{уд})$			100 баллов	
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»						
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) ($П^{перв.конт}_{уд}$)	40%	4.1.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, приемного отделения, регистратуры, кассы и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги ($У^{перв.конт}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (Чобщ)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (4.1)	Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях, онлайн-опрос потребителей услуг организаций с использованием специализированной Интернет–платформы для опроса
	П41		$П^{перв.конт}_{уд} = \left(\frac{У^{перв.конт}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (4.1)$ где $У^{перв.конт}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги; $Ч_{общ}$- общее число опрошенных получателей услуг.				
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги (социальные работники, работники,	40%	4.2.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги (социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги (социальные	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (4.2)	Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях, онлайн-опрос потребителей

№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке ¹	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателя и формулы	Метод оценки
01	02	03	04	05	06	07	08
	осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, и прочие работники) при обращении в организацию (учреждение) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) (Показ.услугуд)		реабилитационную диагностику, и прочие работники) при обращении в организацию (учреждение)	работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, и прочие работники) при обращении в организацию (учреждение) (Чобщ)			услуг организаций с использованием специализированной Интернет–платформы для опроса
	П42		$\text{Показ.услуг}_{\text{уд}} = \left(\frac{\text{У}_{\text{оказ.услуг}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (4.2)$ где $\text{У}_{\text{оказ.услуг}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги; $\text{Ч}_{\text{общ}}$- общее число опрошенных получателей услуг.				
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) (Пвежл.дистуд)	20%	4.3.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.) (Чобщ)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (4.3)	Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях, онлайн-опрос потребителей услуг организаций с использованием специализированной Интернет–платформы для опроса
	П43		$\text{П}_{\text{вежл.дист}}_{\text{уд}} = \left(\frac{\text{У}_{\text{вежл.дист}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (4.3)$ где $\text{У}_{\text{вежл.дист}}$- число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия; $\text{Ч}_{\text{общ}}$- общее число опрошенных получателей услуг.				
Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций»		100%	$\text{К}^4 = (0,4 \times \text{П}_{\text{перв.конт}}_{\text{уд}} + 0,4 \times \text{П}_{\text{оказ.услуг}}_{\text{уд}} + 0,2 \times \text{П}_{\text{вежл.дист}}_{\text{уд}})$			100 баллов	

№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке ¹	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателя и формулы	Метод оценки
01	02	03	04	05	06	07	08
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»						
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию (учреждение) родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации (учреждения) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) (Преком)	30%	5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию (учреждение) родственникам и знакомым	число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (Уреком), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (Чобщ)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (5.1)	Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях, онлайн-опрос потребителей услуг организаций с использованием специализированной Интернет-платформы для опроса
	П51		$P_{\text{преком}} = \left(\frac{U_{\text{реком}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (5.1)$ где Уреком - число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации); Чобщ- общее число опрошенных получателей услуг.				
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации (учреждения) (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и др.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) (Порг.услуг)	20%	5.2.1. Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации социальной сферы (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и прочее)	число получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации социальной сферы (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и прочее) (Чобщ)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (5.2)	Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях, онлайн-опрос потребителей услуг организаций с использованием специализированной Интернет-платформы для опроса
	П52		$P_{\text{орг.усл.уд}} = \left(\frac{U_{\text{орг.усл}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (5.2)$ где Уорг.усл - число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления				

№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке ¹	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателя и формулы	Метод оценки
01	02	03	04	05	06	07	08
			услуг; Чобщ- общее число опрошенных получателей услуг.				
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (учреждении) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) (Пуд)	50%	5.3.1. Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации (учреждении)	число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (учреждении) (Ууд), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (Чобщ)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (5.3)	Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях, онлайн-опрос потребителей услуг организаций с использованием специализированной Интернет-платформы для опроса
	П53		$П_{уд} = \left(\frac{У_{уд}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (5.3)$ где Ууд - число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы; Чобщ- общее число опрошенных получателей услуг.				
Итого по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»		100%	$K^5 = (0,3 \times П_{реком} + 0,2 \times П^{орг. усл}_{уд} + 0,5 \times П_{уд})$			100 баллов	
Показатель оценки качества по организации в сфере социального обслуживания			СУММА ЗНАЧЕНИЙ КРИТЕРИЕВ (1,2,3,4,5)/5			100 баллов	

1.3. Реализация плана выборки

Метод выборки. Тип выборочной совокупности, применяемой при проведении опроса получателей услуг: направленная (целевая) выборка методом доступных случаев.

Данный тип выборки используется при изучении специфических групп, которые практически не поддаются локализации. Это «относительно малочисленные группы, находящиеся вне сферы институционального (например, административного) контроля»². Общий объем выборки, а также в разрезе сфер и методов обследования (очный опрос, онлайн опрос) определен Заказчиком.

Механизм (технология) отбора респондентов. При проведении личного опроса в местах предоставления услуг для выделения таких групп члены выборки отбирались в местах вероятностного скопления, а именно, в организациях, где предоставляются данные услуги. Для онлайн-опроса выборка также не является случайной, т.к. на вопросы анкеты отвечают получатели услуг, однако данный процесс не регламентирован и не может быть достоверно подтвержден (впрочем, как и первый способ отбора респондентов, однако в первом случае он логически обоснован). Квотная выборка опроса в зависимости от наименования учреждения по социально-демографическим и прочим признакам отсутствует. Это обосновано значительными различиями в форме учреждений и в доле получателей услуг организации.

Исполнитель провел сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг по 13 организациям в соответствии с перечнем организаций, приведенным в Приложении № 1.

Суммарный объем анкет составил 2 195 единиц, в том числе, анкет, полученных онлайн – 1 812 единиц, заполненных методом анкетирования / интервьюирования в организациях – 383 единиц, карточек оценки сайтов – 13 единиц, карточек наблюдения – 13 единиц, справок о проведении обследования условий оказания услуг в организации – 13 единиц (справки оформлены по форме согласно Приложению № 3 к Техническому заданию).

В Таблице 2 представлены результаты проведения сбора информации в рамках НОК по всем методам исследования.

²Девятко И.Ф. Методы социологического исследования. – 3-е изд. – М.: КДУ, 2003. 208 с.

Объемы сбора информации в рамках проведения НОК в сфере социального обслуживания населения по методам сбора информации

Сфера социального обслуживания населения	Кол-во организаций, где проведена НОК	Метод 1: анализ сайтов организаций	Метод 2: Наблюдение за качеством условий оказания услуг при посещении организаций		Метод 3: опрос получателей услуг организаций (3.1. метод анкетирования/интервьюирования в организациях, 3.2. метод онлайн-опроса)		
		Кол-во заполненных карточек оценки сайтов	Кол-во заполненных карточек наблюдения	Кол-во заполненных справок о проведении обследования условий оказания услуг в организации	Кол-во анкет, заполненных на бумажном носителе в организации	Кол-во анкет, заполненных онлайн	ВСЕГО
План	13	13	13	13	383	1 581	1 964
Факт	13	13	13	13	383	1 812	2 195

Объем выборки в рамках опроса получателей услуг в разрезе организаций социального обслуживания приведен в Таблице 3.

В целом количество респондентов превысило плановое значение на 11,8 %. Фактическое количество респондентов, опрошенных методом очного опроса, не превышает плановое количество анкет, опрошенных методом онлайн анкетирования – на 14,6 %.

Таблица 3

Перечень организаций в сфере социального обслуживания, осуществляющих деятельность на территории Мурманской области, подлежащих независимой оценке качества условий оказания услуг в 2022 году и объем выборки по каждой из них

№ п/п	Наименование организации социального обслуживания	Муниципальное образование	Адрес местонахождения	Количество анкет, заполненных на бумажном носителе		Количество анкет, заполненных онлайн	
				Факт	План	Факт	План
1	ГОАУСОН «Мончегорский комплексный центр социального обслуживания населения»	г. Мончегорск	Мурманская область, г. Мончегорск, ул. Строительная, д. 5	47	47	269	190
2	ГОАУСОН «Оленегорский комплексный центр социального обслуживания населения»	г. Оленегорск	Мурманская область, г. Оленегорск, ул. Парковая, д.15	34	34	142	137
3	ГОАУСОН «Апатитский комплексный центр социального обслуживания населения»	г. Апатиты	Мурманская область, г. Апатиты, ул. Зиновьева, д. 13а	52	52	237	209

№ п/п	Наименование организации социального обслуживания	Муниципальное образование	Адрес местонахождения	Количество анкет, заполненных на бумажном носителе		Количество анкет, заполненных онлайн	
				Факт	План	Факт	План
4	ГОАУСОН «Печенгский комплексный центр социального обслуживания населения»	Печенгский район	Мурманская область, Печенгский район, п.г.т. Никель, ул. Октябрьская, д.15а	24	24	110	99
5	ГОАУСОН «Полярнинский комплексный центр социального обслуживания населения»	ЗАТО Александровск	Мурманская область, г. Снежногорск, ул. Мира, д.5/4	22	22	94	91
6	ГОАУСОН «Мурманский комплексный центр социального обслуживания населения»	г. Мурманск	Мурманская область, г. Мурманск, ул. Володарского, д.1	123	123	503	495
7	ГОАУСОН «Кольский комплексный центр социального обслуживания населения»	Кольский район	Мурманская область, г. Кола, ул. Красноармейская, д. 23	49	49	263	200
8	ГОАУСОН «Ловозерский комплексный центр социального обслуживания населения»	Ловозерский район	Мурманская область, Ловозерский район, п.г.т. Ревда, ул. Кузина, д.5	11	11	49	47
9	ЧУСО «Социальный центр - SOS Мурманск»	г. Мурманск	Мурманская область, г. Мурманск, ул. Полярные Зори, д. 31, к. 1	-	-	47	16
10	ЧУСО «Детская деревня - SOS Кандалакша»	Кандалакшский район	Мурманская область, г. Кандалакша, ул. Данилова, д. 51	-	-	2	2
11	ООО «Август»	Кольский район	Мурманская область, Кольский район, н.п. Зверосовхоз, ул. Олимпийская, д. 35	-	-	9	8
12	ИП Чагина	г. Кировск	Мурманская область, г. Мурманск, ул. Кирова, д. 45, офис 35	-	-	2	2
13	ООО «Социальная служба «Сияние»	г. Апатиты	Мурманская область, г. Апатиты, ул. Геологов, д. 1	21	21	85	85
ИТОГ:				383	383	1812	1581

1.4. Описание методики и техники проведения исследования

Описание методики и техники проведения опроса получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях

Каждая организация была проинформирована о проведении независимой оценки качества. Дата посещения организации согласовывалась при необходимости с руководителями оцениваемых организаций.

Интервьюеры проводили обследование условий оказания услуг организациями социального обслуживания, фиксировали визуальные показатели (наличие необходимой документации на информационных стендах, доступность услуг для инвалидов и т.п.), анализировали официальные сайты организаций.

При проведении опроса получателей услуг с помощью метода анкетирования в организациях допускался как устный опрос интервьюером потребителей услуг с собственноручным заполнением анкеты (интервью) с использованием СИЗ, так и распространение интервьюером/ анкетером анкет на бумажном носителе среди потребителей услуг, находящихся в организации, с последующим сбором заполненных анкет (анкетирование).

При проведении опроса получателей услуг с помощью метода анкетирования в организациях при необходимости Заказчик оказывал содействие Исполнителю в обеспечении доступа в организации и взаимодействии с руководителями оцениваемых организаций.

Описание методики и техники проведения онлайн-опроса

При проведении онлайн-опроса получателей услуг использовалась Интернет-платформа Anketolog.ru (<https://anketolog.ru/>), соответствующая следующим требованиям:

- удобный интерфейс для респондентов;
- наличие возможности размещения ссылки на онлайн-опрос в СМИ и иных источниках массовой коммуникации, в т.ч. с созданием QR-кодов для URL адресов;
- соответствие п. 2.1. ст. 13 Федерального закона № 149-ФЗ от 27.07.2006 «Об информации, информационных технологиях и о защите информации».

Ссылка на онлайн анкету являлась человекоподобной (friendlyURL) и сокращенной для повышения удобства использования респондентом и доступности веб-сайта: https://anketolog.ru/social_murmansk_2022

QR-код (матричный носитель данных со ссылкой на анкету для iPhone, iPad, смартфона, планшета, различных программ и других считывающих устройств):



2. Оценка качества условий оказания услуг в разрезе организаций в сфере социального обслуживания

Детальная интерпретация значений критериев в разрезе организаций социального обслуживания представлена в порядке убывания значения общего показателя оценки качества условий оказания услуг.

Детальные значения всех показателей по каждой организации см. в расчетной таблице по показателям оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания (прилагается в Приложении 3. Расчет показателей НОК по сфере социального обслуживания.xlsx).

Шкала оценки общих критериев оценки качества условий оказания услуг социального обслуживания:

Менее 70 баллов – неудовлетворительная оценка («худшие»),

70-89 баллов – удовлетворительная оценка («средние»),

90 баллов и более – высокая оценка («лучшие»).

В данном разделе представлены рекомендации для организаций по повышению показателей НОК, а для организаций, набравших баллы, близкие к максимальной, – рекомендации по поддержанию достигнутого уровня.

2.1. ЧУСО «Детская деревня - SOS Кандалакша»

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 2 получателя услуг, из них 2 респондента – методом онлайн анкетирования. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <https://sos-dd.ru/what/villages/kandalaksha/>.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 100,0 балла и занимает 1-е место в рейтинге организаций социального обслуживания.

В таблице ниже представлены оценки организации по общим критериям качества условий оказания услуг.

№	Показатели оценки качества	Баллы
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	100,0
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»	100,0
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	100,0
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»	100,0
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	100,0

В таблице ниже представлены основные недостатки и рекомендации по итогам НОК.

№№	Недостатки, выявленные в ходе НОК	Выводы и предложения по устранению недостатков, выявленных в ходе НОК
I. Открытость и доступность информации об организации		
1	Получатели услуг полностью удовлетворены полнотой и открытостью информации об организации.	Для поддержания высокого уровня удовлетворенности рекомендуем проводить контроль размещенной информации и своевременно дополнять/обновлять ее. Рекомендуется учитывать пожелания получателей услуг в части наглядности и информативности материалов на информационных ресурсах.
II. Комфортность условий предоставления услуг		
1	Получатели услуг полностью удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в организации.	Для поддержания высокого уровня удовлетворенности получателей услуг условиями комфортности предоставления услуг рекомендуем следить за состоянием материально-технической базы организации и своевременно ее улучшать/обновлять.
III. Доступность услуг для инвалидов		
1	По результатам натурного наблюдения было установлено, что в организации отсутствуют следующие показатели: возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	Обеспечить все условия доступности и комфортного получения услуг в организации для людей с ОВЗ. По возможности и необходимости наладить сотрудничество с организациями социального обслуживания и получить от них гарантийное письмо (или заключить соглашение) о том, что данные организации могут по запросу учреждения организовать какие-либо условия (предоставить услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)) для организации комфортных условий предоставления услуг людям с ОВЗ.
2	Получатели услуг полностью удовлетворены условиями доступности услуг для инвалидов.	Для поддержания высокого уровня удовлетворенности качеством услуг рекомендуется привлекать к анкетированию лиц с ОВЗ для получения обратной связи от них, в частности, об имеющихся запросах по возможным способам улучшения условий доступности организации социального обслуживания.
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации		
1	Получатели услуг полностью удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации.	Для поддержания высокого уровня удовлетворенности получателей услуг рекомендуется периодически проводить тренинги и семинары с работниками организации.
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг		
1	Получатели услуг полностью удовлетворены условиями оказания услуг.	Для поддержания высокого уровня удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления деятельности организации рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества.

Таблица расчета показателей и критериев оценки качества по организации социальной сферы представлена в файле Приложение 3. Расчет показателей НОК по сфере социального обслуживания.xlsx.

2.2. ГОАУСОН «Полярнинский комплексный центр социального обслуживания населения»

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 116 получателей услуг, из них 22 респондента – методом очного опроса по месту нахождения организации, 94 респондента – методом онлайн анкетирования. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <https://plkcon.ru/>.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 100,0 балла и занимает 2-е место в рейтинге организаций социального обслуживания.

В таблице ниже представлены оценки организации по общим критериям качества условий оказания услуг.

№	Показатели оценки качества	Баллы
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	100,0
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»	100,0
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	100,0
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»	99,8
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	100,0

В таблице ниже представлены основные недостатки и рекомендации по итогам НОК.

№№	Недостатки, выявленные в ходе НОК	Выводы и предложения по устранению недостатков, выявленных в ходе НОК
I. Открытость и доступность информации об организации		
1	Получатели услуг полностью удовлетворены полнотой и открытостью информации об организации.	Для поддержания высокого уровня удовлетворенности рекомендуем проводить контроль размещенной информации и своевременно дополнять/обновлять ее. Рекомендуются учитывать пожелания получателей услуг в части наглядности и информативности материалов на информационных ресурсах.
II. Комфортность условий предоставления услуг		
1	Получатели услуг полностью удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в организации.	Для поддержания высокого уровня удовлетворенности получателей услуг условиями комфортности предоставления услуг рекомендуем следить за состоянием материально-технической базы организации и своевременно ее улучшать/обновлять.
III. Доступность услуг для инвалидов		
1	Получатели услуг полностью удовлетворены условиями доступности услуг для инвалидов.	Для поддержания высокого уровня удовлетворенности качеством услуг рекомендуется привлекать к анкетированию лиц с ОВЗ для получения обратной связи от них, в частности, об имеющихся запросах по возможным способам улучшения условий доступности организации социального обслуживания.
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации		
1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации.	Продолжать поддерживать и обеспечивать деятельность, приводящую к высокой удовлетворенности получателей услуг. Периодически проводить тренинги и семинары с работниками организации для улучшения результатов по данному критерию.
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг		
1	Получатели услуг полностью удовлетворены условиями оказания услуг.	В целях поддержания высокого уровня удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления деятельности организации рекомендовано устранить недостатки по показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества.
Комментарии получателей услуг (орфография и пунктуация сохранены)		• увеличить площади помещений в здании • увеличить места в группах • Социальное такси для пенсионеров социального обслуживания • расширить площади здания, пристроить, например, 3 этаж

Таблица расчета показателей и критериев оценки качества по организации социальной сферы представлена в файле Приложение 3. Расчет показателей НОК по сфере социального обслуживания.xlsx.

2.3. ГОАУСОН «Мурманский комплексный центр социального обслуживания населения»

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 626 получателей услуг, из них 123 респондента – методом очного опроса по месту нахождения организации, 503 респондента – методом онлайн анкетирования. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <https://kcsn-murmansk.ru/>.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 99,9 баллов и занимает 3 место в рейтинге организаций социального обслуживания.

В таблице ниже представлены оценки организации по общим критериям качества условий оказания услуг.

№	Показатели оценки качества	Баллы
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	100,0
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»	99,9
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	100,0
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»	99,9
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	99,8

В таблице ниже представлены основные недостатки и рекомендации по итогам НОК.

№№	Недостатки, выявленные в ходе НОК	Выводы и предложения по устранению недостатков, выявленных в ходе НОК
I. Открытость и доступность информации об организации		
1	Получатели услуг полностью удовлетворены полнотой и открытостью информации об организации.	Для поддержания высокого уровня удовлетворенности рекомендуем проводить контроль размещенной информации и своевременно дополнять/обновлять ее. Рекомендуются учитывать пожелания получателей услуг в части наглядности и информативности материалов на информационных ресурсах.
II. Комфортность условий предоставления услуг		
1	Получатели услуг полностью удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в организации.	Для поддержания высокого уровня удовлетворенности получателей услуг условиями комфортности предоставления услуг рекомендуем следить за состоянием материально-технической базы организации и своевременно ее улучшать/обновлять.
III. Доступность услуг для инвалидов		
1	Получатели услуг полностью удовлетворены условиями доступности услуг для инвалидов.	Для поддержания высокого уровня удовлетворенности качеством услуг рекомендуется привлекать к анкетированию лиц с ОВЗ для получения обратной связи от них, в частности, об имеющихся запросах по возможным способам улучшения условий доступности организации социального обслуживания.
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации		
1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации.	Для обеспечения деятельности, приводящей к высокой удовлетворенности получателей услуг, рекомендуется периодически проводить тренинги и семинары с работниками организации для улучшения результатов по данному критерию.
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг		
1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены условиями оказания услуг.	В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления деятельности организации, а также улучшения имиджа учреждения, рекомендовано устранить недостатки по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества.

Таблица расчета показателей и критериев оценки качества по организации социальной сферы представлена в файле Приложение 3. Расчет показателей НОК по сфере социального обслуживания.xlsx.

2.4. ГОАУСОН «Апатитский комплексный центр социального обслуживания населения»

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 289 получателей услуг, из них 52 респондента – методом очного опроса по месту нахождения организации, 237 респондентов – методом онлайн анкетирования. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <http://kcsoparatity.ucoz.ru/>.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 99,8 балла и занимает 4 место рейтинга организаций социального обслуживания.

В таблице ниже представлены оценки организации по общим критериям качества условий оказания услуг.

№	Показатели оценки качества	Баллы
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	99,9
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»	99,9
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	100,0
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»	99,7
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	99,7

В таблице ниже представлены основные недостатки и рекомендации по итогам НОК.

№№	Недостатки, выявленные в ходе НОК	Выводы и предложения по устранению недостатков, выявленных в ходе НОК
I. Открытость и доступность информации об организации		
1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены полнотой и открытостью информации об организации.	Рекомендуем постоянно обновлять информацию на официальном сайте организации и информационных стендах. Учитывать пожелания получателей услуг в части наглядности и информативности материалов на информационных ресурсах.
II. Комфортность условий предоставления услуг		
1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в организации.	Для повышения удовлетворенности получателей услуг условиями комфортности предоставления услуг рекомендовано постоянно совершенствовать материально-техническую базу организации в соответствии с запросами получателей услуг. Для определения запросов получателей услуг рекомендуем проводить регулярные опросы (на официальном сайте организации или непосредственно в организации).
III. Доступность услуг для инвалидов		
1	Получатели услуг полностью удовлетворены условиями доступности услуг для инвалидов.	Для поддержания высокого уровня удовлетворенности качеством услуг рекомендуется привлекать к анкетированию лиц с ОВЗ для получения обратной связи от них, в частности, об имеющихся запросах по возможным способам улучшения условий доступности организации социального обслуживания.
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации		
1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации.	Для обеспечения деятельности, приводящей к высокой удовлетворенности получателей услуг, рекомендуется периодически проводить тренинги и семинары с работниками организации для улучшения результатов по данному критерию.
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг		

1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены условиями оказания услуг.	В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления деятельности организации, а также улучшения имиджа учреждения, рекомендовано устранить недостатки по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества.
Комментарии получателей услуг (орфография и пунктуация сохранены)		Размещение рекламы о организации ГОАУСОН Апатитский КЦСОН для привлечения граждан пожилого возраста и инвалидов

Таблица расчета показателей и критериев оценки качества по организации социальной сферы представлена в файле Приложение 3. Расчет показателей НОК по сфере социального обслуживания.xlsx.

2.5. ГОАУСОН «Печенгский комплексный центр социального обслуживания населения»

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 134 получатель услуг, из них 24 респондента – методом очного опроса по месту нахождения организации, 110 респондентов – методом онлайн анкетирования. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки <https://pechenga-kcson.murm.socinfo.ru/>.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 99,8 балла и занимает 5-е место рейтинга организаций социального обслуживания с ГОБУСОН «Мурманский центр социальной помощи семье и детям»

В таблице ниже представлены оценки организации по общим критериям качества условий оказания услуг.

№	Показатели оценки качества	Баллы
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	100,0
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»	99,5
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	100,0
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»	99,4
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	100,0

В таблице ниже представлены основные недостатки и рекомендации по итогам НОК.

№№	Недостатки, выявленные в ходе НОК	Выводы и предложения по устранению недостатков, выявленных в ходе НОК
I. Открытость и доступность информации об организации		
1	Получатели услуг полностью удовлетворены полнотой и открытостью информации об организации.	Для поддержания высокого уровня удовлетворенности рекомендуем проводить контроль размещенной информации и своевременно дополнять/обновлять ее. Рекомендуется учитывать пожелания получателей услуг в части наглядности и информативности материалов на информационных ресурсах.
II. Комфортность условий предоставления услуг		
1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в организации.	Для повышения удовлетворенности получателей услуг условиями комфортности предоставления услуг рекомендовано постоянно совершенствовать материально-техническую базу организации в соответствии с запросами получателей услуг. Для определения запросов получателей услуг рекомендуем проводить регулярные опросы (на официальном сайте организации или непосредственно в организации).
III. Доступность услуг для инвалидов		

1	Получатели услуг полностью удовлетворены условиями доступности услуг для инвалидов.	Для поддержания высокого уровня удовлетворенности качеством услуг рекомендуется привлекать к анкетированию лиц с ОВЗ для получения обратной связи от них, в частности, об имеющихся запросах по возможным способам улучшения условий доступности организации социального обслуживания.
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации		
1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации.	Для обеспечения деятельности, приводящей к высокой удовлетворенности получателей услуг, рекомендуется периодически проводить тренинги и семинары с работниками организации для улучшения результатов по данному критерию.
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг		
1	Получатели услуг полностью удовлетворены условиями оказания услуг.	В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления деятельности организации, а также улучшения имиджа учреждения, рекомендовано устранить недостатки по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества.
Комментарии получателей услуг (орфография и пунктуация сохранены)		• не всегда можно вызвать такси • Снизить цену на социальное такси

Таблица расчета показателей и критериев оценки качества по организации социальной сферы представлена в файле Приложение 3. Расчет показателей НОК по сфере социального обслуживания.xlsx.

2.6. ГОАУСОН «Мончегорский комплексный центр социального обслуживания населения»

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 316 получателей услуг, из них 47 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 269 респондентов – методом онлайн анкетирования. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <https://monchkcson.ru/>.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 99,7 баллов и занимает 6-е место рейтинга организаций социального обслуживания.

В таблице ниже представлены оценки организации по общим критериям качества условий оказания услуг.

№	Показатели оценки качества	Баллы
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	99,7
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»	99,4
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	99,8
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»	99,5
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	99,8

В таблице ниже представлены основные недостатки и рекомендации по итогам НОК.

№№	Недостатки, выявленные в ходе НОК	Выводы и предложения по устранению недостатков, выявленных в ходе НОК
I. Открытость и доступность информации об организации		

1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены полнотой и открытостью информации об организации.	Рекомендуем постоянно обновлять информацию на официальном сайте организации и информационных стендах. Учитывать пожелания получателей услуг в части наглядности и информативности материалов на информационных ресурсах.
II. Комфортность условий предоставления услуг		
1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в организации.	Для повышения удовлетворенности получателей услуг условиями комфортности предоставления услуг рекомендовано постоянно совершенствовать материально-техническую базу организации в соответствии с запросами получателей услуг. Для определения запросов получателей услуг рекомендуем проводить регулярные опросы (на официальном сайте организации или непосредственно в организации).
III. Доступность услуг для инвалидов		
1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены условиями доступности услуг для инвалидов.	Для обеспечения высокого уровня удовлетворенности качеством услуг рекомендуется привлекать к анкетированию лиц с ОВЗ для получения обратной связи от них, в частности, об имеющихся запросах по возможным способам улучшения условий доступности организации социального обслуживания.
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации		
1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации.	Для обеспечения деятельности, приводящей к высокой удовлетворенности получателей услуг, рекомендуется периодически проводить тренинги и семинары с работниками организации для улучшения результатов по данному критерию.
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг		
1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены условиями оказания услуг.	В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления деятельности организации, а также улучшения имиджа учреждения, рекомендовано устранить недостатки по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества.
Комментарии получателей услуг (орфография и пунктуация сохранены)		• включить в спектр социальных услуг - мытьё окон • Расширить круг специалистов.

Таблица расчета показателей и критериев оценки качества по организации социальной сферы представлена в файле Приложение 3. Расчет показателей НОК по сфере социального обслуживания.xlsx.

2.7. ГОАУСОН «Ловозерский комплексный центр социального обслуживания населения»

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 60 получателей услуг, из них 11 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 49 респондентов – методом онлайн анкетирования. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <https://lovcspsid.ucoz.ru/>.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 98,9 балла и занимает 7-е место рейтинга организаций социального обслуживания.

В таблице ниже представлены оценки организации по общим критериям качества условий оказания услуг.

№	Показатели оценки качества	Баллы
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	99,2
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»	98,8
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	100,0
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»	98,3
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	98,0

В таблице ниже представлены основные недостатки и рекомендации по итогам НОК.

№№	Недостатки, выявленные в ходе НОК	Выводы и предложения по устранению недостатков, выявленных в ходе НОК
I. Открытость и доступность информации об организации		
1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены полнотой и открытостью информации об организации.	Рекомендуем постоянно обновлять информацию на официальном сайте организации и информационных стендах. Учитывать пожелания получателей услуг в части наглядности и информативности материалов на информационных ресурсах.
II. Комфортность условий предоставления услуг		
1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в организации.	Для повышения удовлетворенности получателей услуг условиями комфортности предоставления услуг рекомендовано постоянно совершенствовать материально-техническую базу организации в соответствии с запросами получателей услуг. Для определения запросов получателей услуг рекомендуем проводить регулярные опросы (на официальном сайте организации или непосредственно в организации).
III. Доступность услуг для инвалидов		
1	Получатели услуг полностью удовлетворены условиями доступности услуг для инвалидов.	Для поддержания высокого уровня удовлетворенности качеством услуг рекомендуется привлекать к анкетированию лиц с ОВЗ для получения обратной связи от них, в частности, об имеющихся запросах по возможным способам улучшения условий доступности организации социального обслуживания.
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации		
1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации.	Для обеспечения деятельности, приводящей к высокой удовлетворенности получателей услуг, рекомендуется периодически проводить тренинги и семинары с работниками организации для улучшения результатов по данному критерию.
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг		
1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены условиями оказания услуг.	В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления деятельности организации, а также улучшения имиджа учреждения, рекомендовано устранить недостатки по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества.
Комментарии получателей услуг (орфография и пунктуация сохранены)		Труженников тыла, приравненных к ветеранам великой отечественной войны, сделать бесплатное социальное обслуживание

Таблица расчета показателей и критериев оценки качества по организации социальной сферы представлена в файле Приложение 3. Расчет показателей НОК по сфере социального обслуживания.xlsx.

2.8. ГОАУСОН «Оленегорский комплексный центр социального обслуживания населения»

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 176 получателей услуг, из них 34 респондента – методом очного опроса по месту нахождения организации, 142 респондента – методом онлайн анкетирования. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <https://main.olenkcsn.ru/>.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 98,6 балла и занимает 8-е место рейтинга организаций социального обслуживания.

В таблице ниже представлены оценки организации по общим критериям качества условий оказания услуг.

№	Показатели оценки качества	Баллы
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	97,6
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»	98,9
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	99,4
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»	99,3
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	97,7

В таблице ниже представлены основные недостатки и рекомендации по итогам НОК.

№№	Недостатки, выявленные в ходе НОК	Выводы и предложения по устранению недостатков, выявленных в ходе НОК
I. Открытость и доступность информации об организации		
1	На официальном сайте организации отсутствуют следующие сведения: - 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"); - о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложение электронного образа документов).	Рекомендовано разместить отсутствующую/устаревшую информацию, а также регулярно ее обновлять.
2	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены полнотой и открытостью информации об организации.	Рекомендуем постоянно обновлять информацию на официальном сайте организации и информационных стендах. Учитывать пожелания получателей услуг в части наглядности и информативности материалов на информационных ресурсах.
II. Комфортность условий предоставления услуг		
1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в организации.	Для повышения удовлетворенности получателей услуг условиями комфортности предоставления услуг рекомендовано постоянно совершенствовать материально-техническую базу организации в соответствии с запросами получателей услуг. Для определения запросов получателей услуг рекомендуем проводить регулярные опросы (на официальном сайте организации или непосредственно в организации).
III. Доступность услуг для инвалидов		
1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены условиями доступности услуг для инвалидов.	Для обеспечения высокого уровня удовлетворенности качеством услуг рекомендуется привлекать к анкетированию лиц с ОВЗ для получения обратной связи от них, в частности, об имеющихся запросах по возможным способам улучшения условий доступности организации социального обслуживания.
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации		
1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации.	Для обеспечения деятельности, приводящей к высокой удовлетворенности получателей услуг, рекомендуется периодически проводить тренинги и семинары с работниками организации для улучшения результатов по данному критерию.
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг		
1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены условиями оказания услуг.	В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления деятельности организации, а также улучшения имиджа учреждения, рекомендовано устранить недостатки по всем показателям независимой

		оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества.
Комментарии получателей услуг (орфография и пунктуация сохранены)		• Возможность перевозки детей • Поставить телефон для связи внутри учреждения, посещать выездные экскурсии, биде в туалете • Хотелось бы на улице сделать больше мест для отдыха, спорта

Таблица расчета показателей и критериев оценки качества по организации социальной сферы представлена в файле Приложение 3. Расчет показателей НОК по сфере социального обслуживания.xlsx.

2.9. ГОАУСОН «Кольский комплексный центр социального обслуживания населения»

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 312 получателей услуг, из них 49 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 263 респондента – методом онлайн анкетирования. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <https://kolakcsn.ru/>.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 98,5 балла и занимает 9-е место рейтинга организаций социального обслуживания.

В таблице ниже представлены оценки организации по общим критериям качества условий оказания услуг.

№	Показатели оценки качества	Баллы
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	99,8
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»	99,8
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	93,6
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»	99,7
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	99,9

В таблице ниже представлены основные недостатки и рекомендации по итогам НОК.

№№	Недостатки, выявленные в ходе НОК	Выводы и предложения по устранению недостатков, выявленных в ходе НОК
I. Открытость и доступность информации об организации		
1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены полнотой и открытостью информации об организации.	Рекомендуем постоянно обновлять информацию на официальном сайте организации и информационных стендах. Учитывать пожелания получателей услуг в части наглядности и информативности материалов на информационных ресурсах.
II. Комфортность условий предоставления услуг		
1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в организации.	Для повышения удовлетворенности получателей услуг условиями комфортности предоставления услуг рекомендовано постоянно совершенствовать материально-техническую базу организации в соответствии с запросами получателей услуг. Для определения запросов получателей услуг рекомендуем проводить регулярные опросы (на официальном сайте организации или непосредственно в организации).
III. Доступность услуг для инвалидов		

1	По результатам натурного наблюдения было установлено, что в организации отсутствуют следующие показатели: наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.	Обеспечить все условия доступности и комфортного получения услуг в организации для людей с ОВЗ.
2	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены условиями доступности услуг для инвалидов.	Для обеспечения высокого уровня удовлетворенности качеством услуг рекомендуется привлекать к анкетированию лиц с ОВЗ для получения обратной связи от них, в частности, об имеющихся запросах по возможным способам улучшения условий доступности организации социального обслуживания.
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации		
1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации.	Для обеспечения деятельности, приводящей к высокой удовлетворенности получателей услуг, рекомендуется периодически проводить тренинги и семинары с работниками организации для улучшения результатов по данному критерию.
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг		
1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены условиями оказания услуг.	В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления деятельности организации, а также улучшения имиджа учреждения, рекомендовано устранить недостатки по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества.
Комментарии получателей услуг (орфография и пунктуация сохранены)		Улучшение качества выдаваемых наборов

Таблица расчета показателей и критериев оценки качества по организации социальной сферы представлена в файле Приложение 3. Расчет показателей НОК по сфере социального обслуживания.xlsx.

2.10. ООО «Социальная служба «Сияние»

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 106 получателей услуг, из них 21 респондент – методом очного опроса по месту нахождения организации, 85 респондентов – методом онлайн анкетирования. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: http://siyanie.my1.ru/index/kontaktnaja_informacija/0-4.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 96,6 балла и занимает 10-е место рейтинга организаций социального обслуживания.

В таблице ниже представлены оценки организации по общим критериям качества условий оказания услуг.

№	Показатели оценки качества	Баллы
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	90,7
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»	98,3
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	98,5
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»	97,1
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	98,5

В таблице ниже представлены основные недостатки и рекомендации по итогам НОК.

№№	Недостатки, выявленные в ходе НОК	Выводы и предложения по устранению недостатков, выявленных в ходе НОК
I. Открытость и доступность информации об организации		
1	На информационном стенде организации отсутствуют следующие сведения: о финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности)	Рекомендовано разместить отсутствующую/устаревшую информацию.
2	На официальном сайте организации отсутствуют следующие сведения: - 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; - 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; - о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (с приложением электронного образа документов); - о финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности); - о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложением электронного образа документов); - о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний.	Рекомендовано разместить отсутствующую/устаревшую информацию.
3	На официальном сайте организации отсутствуют следующие способы дистанционно взаимодействия: - электронные сервисы (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.) - раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы»	Рекомендуется обеспечить наличие и функционирование всех необходимых дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг.
4	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены полнотой и открытостью информации об организации.	Рекомендуем постоянно обновлять информацию на официальном сайте организации и информационных стендах. Учитывать пожелания получателей услуг в части наглядности и информативности материалов на информационных ресурсах.
II. Комфортность условий предоставления услуг		

1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в организации.	Для повышения удовлетворенности получателей услуг условиями комфортности предоставления услуг рекомендовано постоянно совершенствовать материально-техническую базу организации в соответствии с запросами получателей услуг. Для определения запросов получателей услуг рекомендуем проводить регулярные опросы (на официальном сайте организации или непосредственно в организации).
III. Доступность услуг для инвалидов		
1	По результатам натурного наблюдения было установлено, что в организации отсутствует следующие показатели: возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).	Обеспечить все условия доступности и комфортного получения услуг в организации для людей с ОВЗ. По возможности и необходимости наладить сотрудничество с организациями социального обслуживания и получить от них гарантийное письмо (или заключить соглашение) о том, что данные организации могут по запросу учреждения организовать какие-либо условия (предоставить услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)) для организации комфортных условий предоставления услуг людям с ОВЗ.
2	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены условиями доступности услуг для инвалидов.	Для обеспечения высокого уровня удовлетворенности качеством услуг рекомендуется привлекать к анкетированию лиц с ОВЗ для получения обратной связи от них, в частности, об имеющихся запросах по возможным способам улучшения условий доступности организации социального обслуживания.
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации		
1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены условиями доступности услуг для инвалидов.	Для обеспечения высокого уровня удовлетворенности качеством услуг рекомендуется привлекать к анкетированию лиц с ОВЗ для получения обратной связи от них, в частности, об имеющихся запросах по возможным способам улучшения условий доступности организации социального обслуживания.
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг		
1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены условиями оказания услуг.	В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления деятельности организации, а также улучшения имиджа учреждения, рекомендовано устранить недостатки по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества.

Таблица расчета показателей и критериев оценки качества по организации социальной сферы представлена в файле Приложение 3. Расчет показателей НОК по сфере социального обслуживания.xlsx.

2.11. ЧУСО «Социальный центр - SOS Мурманск»

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 47 получателей услуг, из них 47 респондентов – методом онлайн анкетирования. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <https://sos-dd.ru/what/families/>.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 96,2 балла и занимает 11-е место рейтинга организаций социального обслуживания.

В таблице ниже представлены оценки организации по общим критериям качества условий оказания услуг.

№	Показатели оценки качества	Баллы
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	99,0
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»	98,3
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	86,5
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»	100,0
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	97,2

В таблице ниже представлены основные недостатки и рекомендации по итогам НОК.

№№	Недостатки, выявленные в ходе НОК	Выводы и предложения по устранению недостатков, выявленных в ходе НОК
I. Открытость и доступность информации об организации		
1	На информационном стенде организации отсутствуют следующие сведения: 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.	Рекомендовано разместить отсутствующую/устаревшую информацию.
2	Получатели услуг полностью удовлетворены полнотой и открытостью информации об организации.	Для поддержания высокого уровня удовлетворенности рекомендуем проводить контроль размещенной информации и своевременно дополнять/обновлять ее. Рекомендуется учитывать пожелания получателей услуг в части наглядности и информативности материалов на информационных ресурсах.
II. Комфортность условий предоставления услуг		
1	Получатели услуг полностью удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в организации.	Для поддержания высокого уровня удовлетворенности получателей услуг условиями комфортности предоставления услуг рекомендуем следить за состоянием материально-технической базы организации и своевременно ее улучшать/обновлять.
III. Доступность услуг для инвалидов		
1	По результатам натурного наблюдения было установлено, что в организации отсутствуют следующие показатели: - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие сменных кресел-колясок; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).	Обеспечить все условия доступности и комфортного получения услуг в организации для людей с ОВЗ. По возможности и необходимости наладить сотрудничество с организациями социального обслуживания и получить от них гарантийное письмо (или заключить соглашение) о том, что данные организации могут по запросу учреждения организовать какие-либо условия (предоставить во временное пользование кресло-коляску, предоставить услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)) для организации комфортных условий предоставления услуг людям с ОВЗ.
2	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены условиями доступности услуг для инвалидов.	Для обеспечения высокого уровня удовлетворенности качеством услуг рекомендуется привлекать к анкетированию лиц с ОВЗ для получения обратной связи от них, в частности, об имеющихся запросах по возможным способам улучшения условий доступности организации социального обслуживания.
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации		
1	Получатели услуг полностью удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации.	Продолжать поддерживать и обеспечивать деятельность, приводящую к высокой удовлетворенности получателей услуг. Периодически проводить тренинги и семинары с работниками организации для улучшения результатов по данному критерию.
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг		
1	Получатели услуг в полной мере удовлетворены условиями оказания услуг.	В целях повышения и поддержания удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления деятельности организации, а также улучшения имиджа учреждения, рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества.
Комментарии получателей услуг (орфография и пунктуация сохранены)		- мы считаем, что не хватает тех самых выездов за пределы Мурманска! Пандемия лишила детей очень многих мероприятий, и это прискорбно!!! Хотелось бы вернуть традиции посещать более масштабные завершения!, например, лав озеро, дельфинарий, турбазы - почаще организовывать мероприятия для детей (различные поездки в интересные места) - Расширить количество услуг, но это не зависит от данной организации, это ответ на уровне власти

	• увеличения нормы часов в месяц • не закрывайтесь! развивайтесь!
--	--

Таблица расчета показателей и критериев оценки качества по организации социальной сферы представлена в файле Приложение 3. Расчет показателей НОК по сфере социального обслуживания.xlsx.

2.12. ООО «Август»

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 9 получателей услуг, из них 9 респондентов – методом онлайн анкетирования. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <http://xn--51-6kcif8fhg.xn--p1ai/>.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 95,0 балла и занимает 12-е место рейтинга организаций социального обслуживания.

В таблице ниже представлены оценки организации по общим критериям качества условий оказания услуг.

№	Показатели оценки качества	Баллы
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	82,8
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»	100,0
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	92,0
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»	100,0
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	100,0

В таблице ниже представлены основные недостатки и рекомендации по итогам НОК.

№№	Недостатки, выявленные в ходе НОК	Выводы и предложения по устранению недостатков, выявленных в ходе НОК
I. Открытость и доступность информации об организации		
1	На официальном сайте организации отсутствуют следующие сведения: • о порядке и об 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; о размере платы за предоставление социальных услуг, а также о возможности получения социальных услуг бесплатно; • 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	Рекомендовано разместить отсутствующую/устаревшую информацию.

	средств физических лиц и (или) юридических лиц; - о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (с приложением электронного образа документов); - о финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности); - о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложением электронного образа документов); - о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний; - информация о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков)	
2	На официальном сайте организации отсутствуют следующие способы дистанционно взаимодействия: - электронные сервисы (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.) - раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы» - техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) (на сайте организации размещена анкета, ее можно заполнить)	Рекомендуется обеспечить наличие и функционирование всех необходимых дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг.
3	Получатели услуг полностью удовлетворены полнотой и открытостью информации об организации.	Для поддержания высокого уровня удовлетворенности рекомендуем проводить контроль размещенной информации и своевременно дополнять/обновлять ее. Рекомендуется учитывать пожелания получателей услуг в части наглядности и информативности материалов на информационных ресурсах.
II. Комфортность условий предоставления услуг		
1	Получатели услуг полностью удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в организации.	Для поддержания высокого уровня удовлетворенности получателей услуг условиями комфортности предоставления услуг рекомендуем следить за состоянием материально-технической базы организации и своевременно ее улучшать/обновлять.
III. Доступность услуг для инвалидов		
1	По результатам натурного наблюдения было установлено, что в организации отсутствуют следующие показатели: - 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).	Обеспечить все условия доступности и комфортного получения услуг в организации для людей с ОВЗ. По возможности и необходимости наладить сотрудничество с организациями социального обслуживания и получить от них гарантийное письмо (или заключить соглашение) о том, что данные организации могут по запросу учреждения организовать какие-либо условия (предоставить услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)) для организации комфортных условий предоставления услуг людям с ОВЗ.
2	Получатели услуг полностью удовлетворены условиями доступности услуг для инвалидов.	Для поддержания высокого уровня удовлетворенности качеством услуг рекомендуется привлекать к анкетированию лиц с ОВЗ для получения обратной связи от

		них, в частности, об имеющихся запросах по возможным способам улучшения условий доступности организации социального обслуживания.
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации		
1	Получатели услуг полностью удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации.	Продолжать поддерживать и обеспечивать деятельность, приводящую к высокой удовлетворенности получателей услуг. Периодически проводить тренинги и семинары с работниками организации для улучшения результатов по данному критерию.
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг		
1	Получатели услуг полностью удовлетворены условиями оказания услуг.	В целях повышения и поддержания удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления деятельности организации, а также улучшения имиджа учреждения, рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества.

Таблица расчета показателей и критериев оценки качества по организации социальной сферы представлена в файле Приложение 3. Расчет показателей НОК по сфере социального обслуживания.xlsx.

2.13. ИП Чагина

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 2 получателя услуг, из них 2 респондента – методом онлайн анкетирования. Официальный сайт учреждения отсутствует, поэтому он не был оценен.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 72,00 балла и занимает 13-е место рейтинга организаций социального обслуживания.

В таблице ниже представлены оценки организации по общим критериям качества условий оказания услуг.

№	Показатели оценки качества	Баллы
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	46,0
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»	76,0
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	38,0
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»	100,0
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	100,0

В таблице ниже представлены основные недостатки и рекомендации по итогам НОК.

№№	Недостатки, выявленные в ходе НОК	Выводы и предложения по устранению недостатков, выявленных в ходе НОК
I. Открытость и доступность информации об организации		
1	На информационном стенде организации отсутствуют следующие сведения: - о режиме, графике работы с указанием дней и часов приема, перерыва на обед; - о контактных телефонах с указанием кода населенного пункта, в котором расположена организация социального обслуживания, и об адресах электронной почты; - 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)	Рекомендовано разместить отсутствующую/устаревшую информацию.

	получателей социальных услуг, доступе к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет"); - о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (с приложением электронного образа документов); - о финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности); - о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложением электронного образа документов); - о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний; - информация о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков) - об иной информации, которая размещается, публикуется по решению организации социального обслуживания и (или) размещение, опубликование которой является обязательным в соответствии с законодательством Российской Федерации.	
2	Официальный сайт организации отсутствует.	На усмотрение руководителя организации рассмотреть возможность создания официального сайта.
3	Получатели услуг полностью удовлетворены полнотой и открытостью информации об организации.	Для поддержания высокого уровня удовлетворенности рекомендуем проводить контроль размещенной информации и своевременно дополнять/обновлять ее. Рекомендуются учитывать пожелания получателей услуг в части наглядности и информативности материалов на информационных ресурсах.
II. Комфортность условий предоставления услуг		
1	Получатели услуг полностью удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в организации.	Для поддержания высокого уровня удовлетворенности получателей услуг условиями комфортности предоставления услуг рекомендуем следить за состоянием материально-технической базы организации и своевременно ее улучшать/обновлять.
III. Доступность услуг для инвалидов		
1	По результатам натурного наблюдения было установлено, что в организации отсутствуют следующие показатели: - 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; - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации	Обеспечить все условия доступности и комфортного получения услуг в организации для людей с ОВЗ. По возможности и необходимости наладить сотрудничество с организациями социального обслуживания и получить от них гарантийное письмо (или заключить соглашение) о том, что данные организации могут по запросу учреждения организовать какие-либо условия (предоставить услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)) для организации комфортных условий предоставления услуг людям с ОВЗ.

	знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; • возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); • наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; • помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории.	
2	Получатели услуг полностью удовлетворены условиями доступности услуг для инвалидов.	Для поддержания высокого уровня удовлетворенности качеством услуг рекомендуется привлекать к анкетированию лиц с ОВЗ для получения обратной связи от них, в частности, об имеющихся запросах по возможным способам улучшения условий доступности организации социального обслуживания.
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации		
1	Получатели услуг в полной мере удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации.	Продолжать поддерживать и обеспечивать деятельность, приводящую к высокой удовлетворенности получателей услуг. Периодически проводить тренинги и семинары с работниками организации для улучшения результатов по данному критерию.
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг		
1	Получатели услуг в полной мере удовлетворены условиями оказания услуг.	В целях повышения и поддержания удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления деятельности организации, а также улучшения имиджа учреждения, рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества.

В связи с тем, что организация оказывает услуги на дому, она не имеет официального структурного подразделения, поэтому при оценке учреждения некоторые показатели по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации», Критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг» и критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» не были учтены. Вследствие этого по отдельным критериям НОК баллы могут быть снижены.

Таблица расчета показателей и критериев оценки качества по организации социальной сферы представлена в файле Приложение 3. Расчет показателей НОК по сфере социального обслуживания.xlsx.

3. Общие выводы по сфере социального обслуживания и проект рейтинга

Значения оценки качества условий оказания услуг в разрезе организаций в сфере социального обслуживания (средние значения по 5 общим критериям оценки) находятся в пределах от 72,0 баллов до 100,0 баллов из 100.

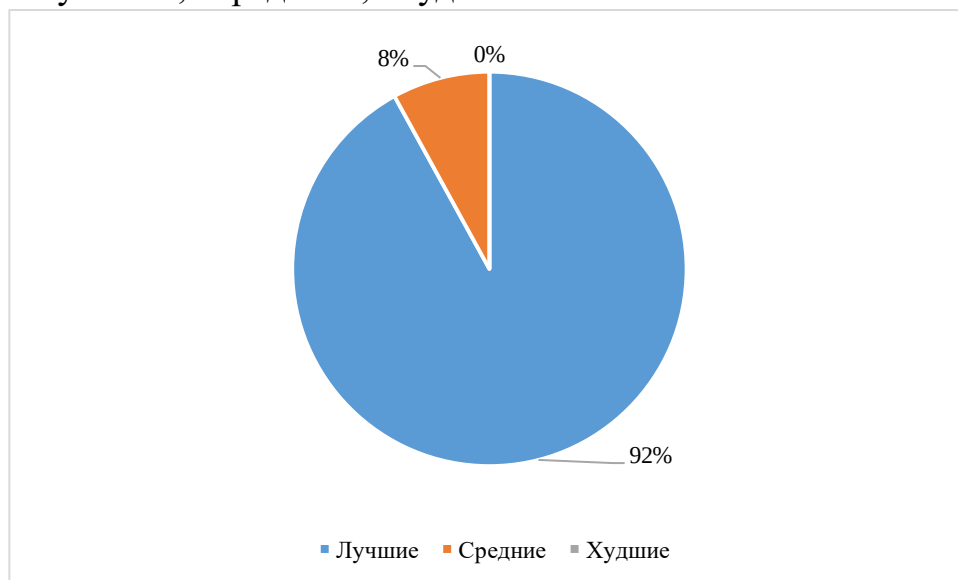
Шкала оценки общих критериев оценки качества условий оказания услуг социального обслуживания:

- менее 70 баллов – неудовлетворительная оценка («худшие»),
- 70-89 баллов – удовлетворительная оценка («средние»),
- 90 баллов и более – высокая оценка («лучшие»).

Высокие оценки («лучшие») получили 12 организаций (от 95,0 до 100 баллов); удовлетворительные оценки («средние») – 1 организация (72,0 балла).

Группировка организаций социального обслуживания по типам «лучшие», «средние», «худшие» представлена на Рисунке 2.

Рисунок 2. Группировка организаций социального обслуживания по типам «лучшие», «средние», «худшие»



Таким образом, доля «лучших» от общего числа обследованных организаций социального обслуживания составляет 92%; «средние» занимают 8% от общего числа обследованных. Доля «худших» отсутствует.

Максимальный балл (100,0 баллов) получили ЧУСО «Детская деревня - SOS Кандалакша» и ГОАУСОН «Полярнинский комплексный центр социального обслуживания населения» (100,0 балла).

Высокие оценки получили следующие организации социального обслуживания:

- ГОАУСОН «Мурманский комплексный центр социального обслуживания населения» (99,9 балла);

- ГОАУСОН «Апатитский комплексный центр социального обслуживания населения» (99,8 балла);
- ГОАУСОН «Печенгский комплексный центр социального обслуживания населения» (99,8 балла);
- ГОАУСОН «Мончегорский комплексный центр социального обслуживания населения» (99,7 балла);
- ГОАУСОН «Ловозерский комплексный центр социального обслуживания населения» (98,9 балла);
- ГОАУСОН «Оленегорский комплексный центр социального обслуживания населения» (98,6 балла);
- ГОАУСОН «Кольский комплексный центр социального обслуживания населения» (98,5 балла);
- ООО «Социальная служба «Сияние» (96,6 балла);
- ЧУСО «Социальный центр - SOS Мурманск» (96,2 балла);
- ООО «Август» (95,0 балла);

Среднюю оценку получила одна организация: ИП Чагина (72,0 балла).

Самые низкие оценки – ни одна организация не получила.

Среднее значение по всем организациям сферы социального обслуживания составляет 96,5 балла.

Общий рейтинг всех обследованных организаций сферы социального обслуживания представлен ниже (см. Рисунок 2.1 и Таблицу 2.1.).

Рисунок 2.1. Общий рейтинг организаций сферы социального обслуживания по оценке качества условий оказания услуг, в баллах

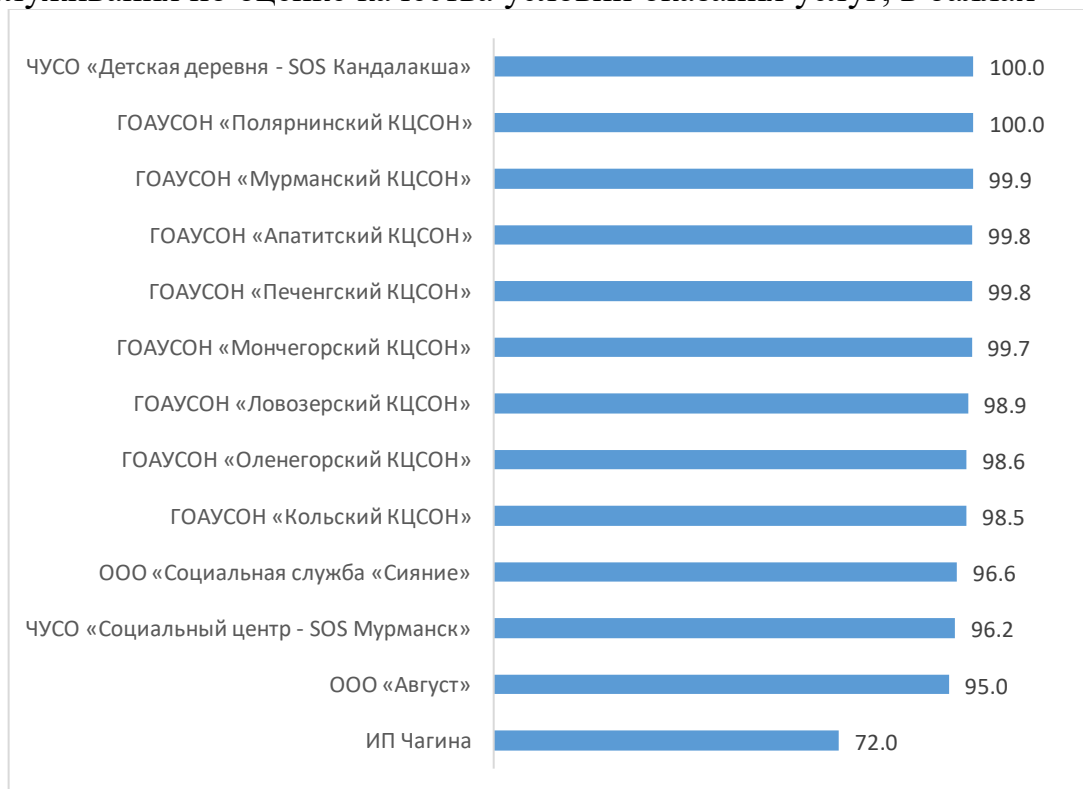


Таблица 2.1.Общий рейтинг организаций сферы социального обслуживания по оценке качества условий оказания услуг, в баллах

Место	Название организации	Баллы
1	ЧУСО «Детская деревня - SOS Кандалакша»	100,0
2	ГОАУСОН «Полярнинский КЦСОН»	100,0
3	ГОАУСОН «Мурманский КЦСОН»	99,9
4	ГОАУСОН «Апатитский КЦСОН»	99,8
5	ГОАУСОН «Печенгский КЦСОН»	99,8
6	ГОАУСОН «Мончегорский КЦСОН»	99,7
7	ГОАУСОН «Ловозерский КЦСОН»	98,9
8	ГОАУСОН «Оленегорский КЦСОН»	98,6
9	ГОАУСОН «Кольский КЦСОН»	98,5
10	ООО «Социальная служба «Сияние»	96,6
11	ЧУСО «Социальный центр - SOS Мурманск»	96,2
12	ООО «Август»	95,0
13	ИП Чагина	72,0

В связи с тем, что в рамках проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания в Мурманской области в 2022 г. в число обследуемых организаций были включены негосударственные организации, оказывающие услуги населению в сфере социального обслуживания, предлагается выделить 2 рейтинга: по государственным и негосударственным организациям. Также следует отметить, что значения показателей рейтинга организаций, оказывающих услуги от лица негосударственных организаций, отличаются от аналогичных значений показателей юридических лиц в сторону их более низкого значения. Это, главным образом, связано с тем, что негосударственными организациями услуги социального обслуживания оказываются не в помещениях организации, а на дому у самих получателей услуг.

Таким образом, все организации, оказывающие услуги социального обслуживания населения от государственных организаций, получили в рамках независимой оценки качества условий оказания этих услуг самые высокие оценки: от 98,5 до 100,0 баллов (см. Рисунок 2.2 и Таблицу 2.2).

Рисунок 2.2. Рейтинг организаций сферы социального обслуживания по оценке качества условий оказания услуг (государственные организации), в баллах

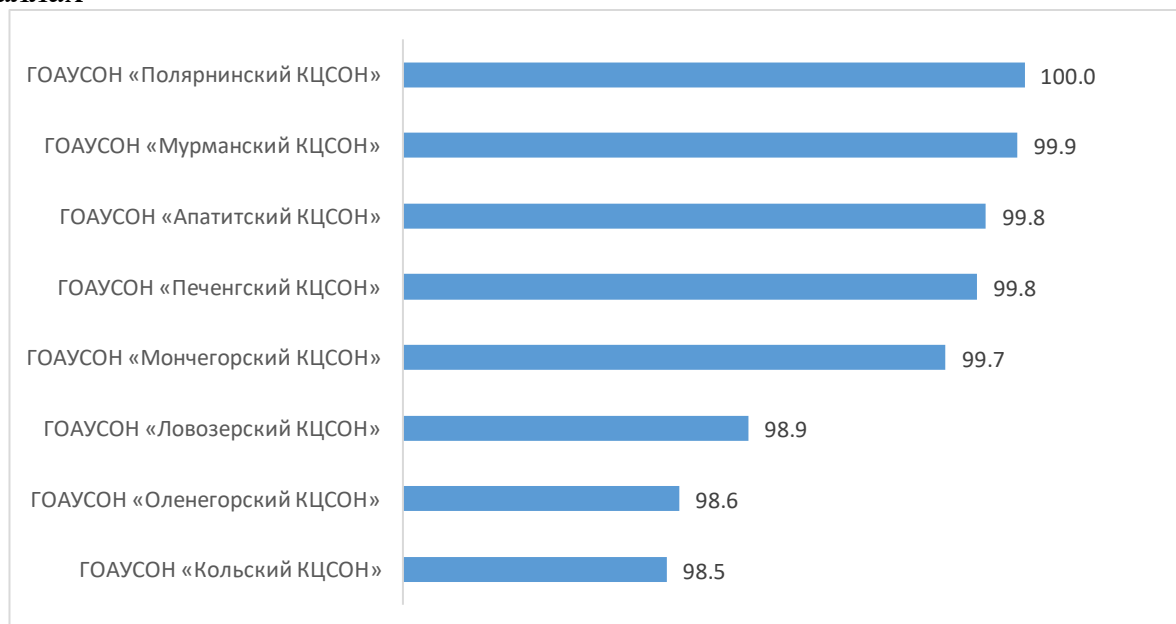


Таблица 2.2. Рейтинг организаций сферы социального обслуживания по оценке качества условий оказания услуг (государственные организации), в баллах

Место	Название организации	Баллы
2	ГОАУСОН «Полярнинский КЦСОН»	100,00
3	ГОАУСОН «Мурманский КЦСОН»	99,9
4	ГОАУСОН «Апатитский КЦСОН»	99,8
5	ГОАУСОН «Печенгский КЦСОН»	99,8
6	ГОАУСОН «Мончегорский КЦСОН»	99,7
7	ГОАУСОН «Ловозерский КЦСОН»	98,9
8	ГОАУСОН «Оленегорский КЦСОН»	98,6
9	ГОАУСОН «Кольский КЦСОН»	98,5

Негосударственные организации, получили оценки качества условий оказания услуг от 72,00 до 100,00 баллов.

Рисунок 2.3. Рейтинг организаций сферы социального обслуживания по оценке качества условий оказания услуг (негосударственные организации), в баллах

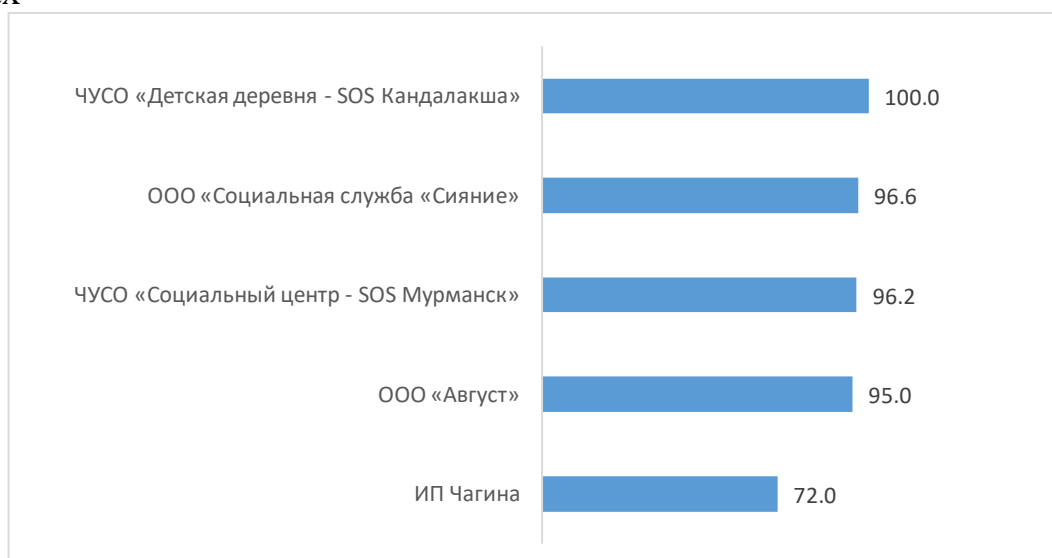


Таблица 2.3. Рейтинг организаций сферы социального обслуживания по оценке качества условий оказания услуг (Не государственные организации), в баллах

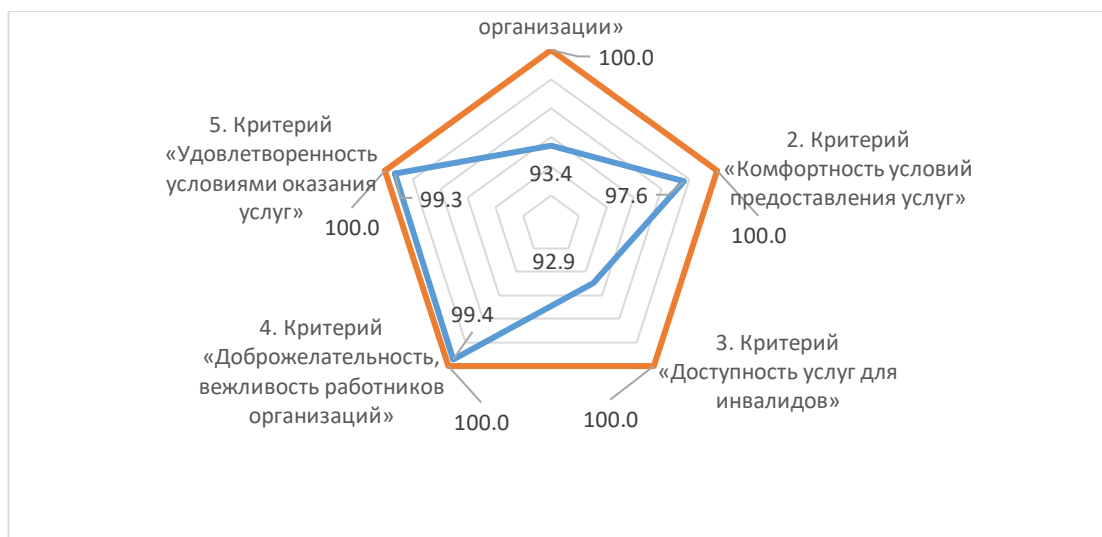
Место	Название организации	Баллы
1	ЧУСО «Детская деревня - SOS Кандалакша»	100,0
10	ООО «Социальная служба «Сияние»	96,6
11	ЧУСО «Социальный центр - SOS Мурманск»	96,2
12	ООО «Август»	95,0
13	ИП Чагина	72,0

Результаты оценки организаций социального обслуживания по общим критериям НОК.

Средние значения по общим критериям оценки качества условий предоставления услуг в сфере социального обслуживания составляют от 92,9 баллов до 99,4 баллов. Наиболее благоприятная ситуация отмечается в отношении трех критериев. Первый – «Доброжелательность, вежливость работников организаций» (99,4 балла) – это лидирующий критерий рейтинга

среди остальных. На втором месте – критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (99,3 балла), на третьем – «Комфортность условий предоставления услуг» (97,6 балла). Таким образом, три критерия получили самые высокие оценки рейтинга общих критериев НОК. Несколько ниже оценки по критерию «Открытость и доступность информации об организации» (93,4 балла, 4-е место) и «Доступность услуг для инвалидов» (92,9 балла, 5-е место) (см. Рисунок 2.4).

Рисунок 2.4. Средние значения по общим критериям оценки качества условий оказания услуг в сфере социального обслуживания



Значения критериев оценок качества условий оказания услуг в сфере социального обслуживания в разрезе организаций (см. Рисунок 2.5 и Таблицу 2.4).

Рисунок 2.5. Значения критериев оценок качества условий оказания услуг в сфере социального обслуживания в разрезе организаций, в баллах

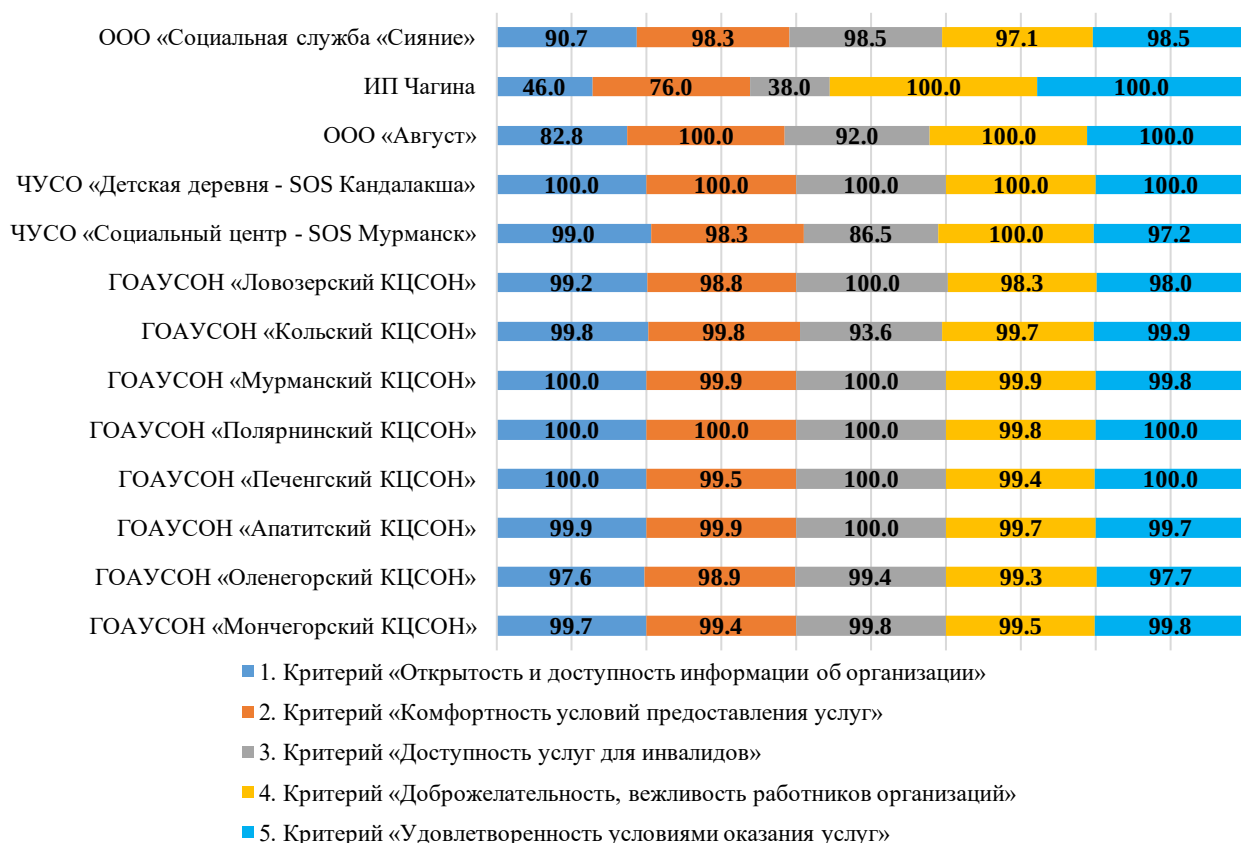


Таблица 2.4. Значения критериев оценки качества условий оказания услуг в сфере социального обслуживания в разрезе организаций, в баллах

Показатели оценки качества	ГОАУСОН «Мончегорский	ГОАУСОН «Оленегорский	ГОАУСОН «Апатитский КЦСОН»	ГОАУСОН «Печенгский КЦСОН»	ГОАУСОН «Полярнинский	ГОАУСОН «Мурманский	ГОАУСОН «Кольский КЦСОН»	ГОАУСОН «Ловозерский	ЧУСО «Социальный центр - SOS	ЧУСО «Детская деревня - SOS	ООО «Август»	ИП Чагина	ООО «Социальная служба «Сияние»
1. Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	99,7	97,6	99,9	100,0	100,0	100,0	99,8	99,2	99,0	100,0	82,8	46,0	90,7
2. Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»	99,4	98,9	99,9	99,5	100,0	99,9	99,8	98,8	98,3	100,0	100,0	76,0	98,3
3. Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	99,8	99,4	100,0	100,0	100,0	100,0	93,6	100,0	86,5	100,0	92,0	38,0	98,5
4. Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций»	99,5	99,3	99,7	99,4	99,8	99,9	99,7	98,3	100,0	100,0	100,0	100,0	97,1
5. Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	99,8	97,7	99,7	100,0	100,0	99,8	99,9	98,0	97,2	100,0	100,0	100,0	98,5

Рейтинги обследованных организаций по каждому из критериев оценки качества условий оказания услуг в сфере социального обслуживания детально представлены в Рисунках 2.6-2.10 и Таблицах 2.5-2.9.

Рисунок 2.6. Рейтинг организаций, оказывающих услуги в сфере социального обслуживания, по критерию «Открытость и доступность информации об организации», в баллах

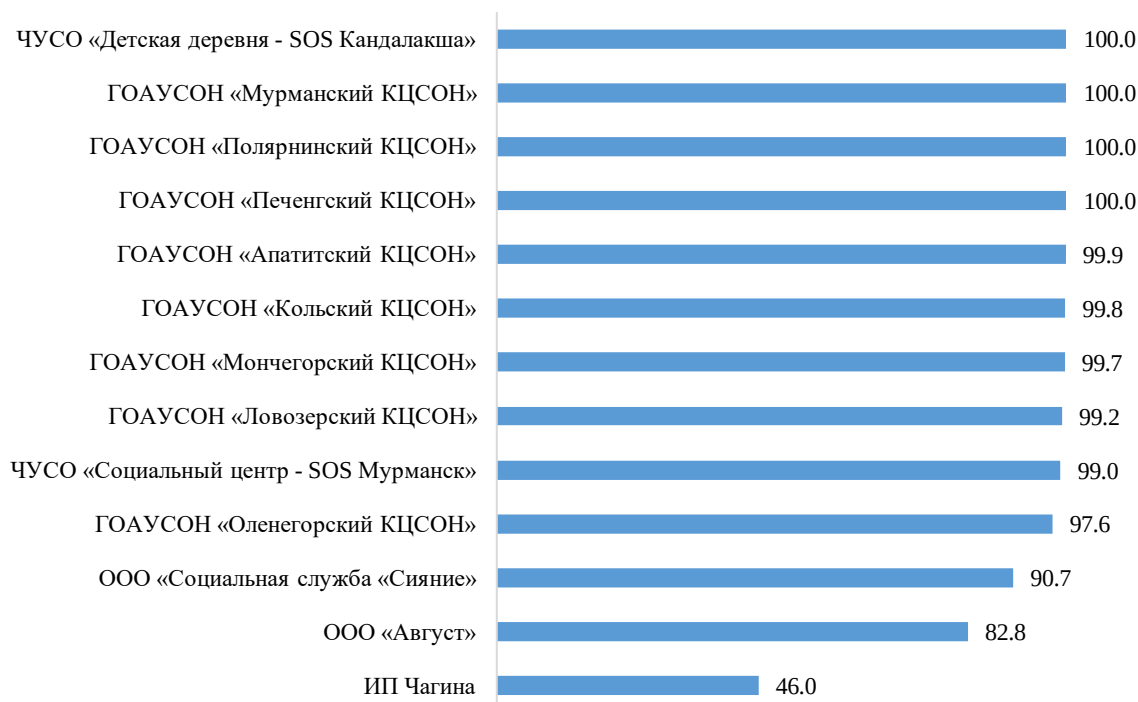


Таблица 2.5. Рейтинг организаций, оказывающих услуги в сфере социального обслуживания, по критерию «Открытость и доступность информации об организации»

Место	Наименование организации	Баллы
1-4	ЧУСО «Детская деревня - SOS Кандалакша»	100,0
1-4	ГОАУСОН «Мурманский КЦСОН»	100,0
1-4	ГОАУСОН «Полярнинский КЦСОН»	100,0
1-4	ГОАУСОН «Печенгский КЦСОН»	100,0
5	ГОАУСОН «Апатитский КЦСОН»	99,9
6	ГОАУСОН «Кольский КЦСОН»	99,8
7	ГОАУСОН «Мончегорский КЦСОН»	99,7
8	ГОАУСОН «Ловозерский КЦСОН»	99,2
9	ЧУСО «Социальный центр - SOS Мурманск»	99,0
10	ГОАУСОН «Оленегорский КЦСОН»	97,6
11	ООО «Социальная служба «Сияние»	90,7
12	ООО «Август»	82,8
13	ИП Чагина	46,0

Рисунок 2.7. Рейтинг организаций, оказывающих услуги в сфере социального обслуживания, по критерию «Комфортность условий предоставления услуг», в баллах

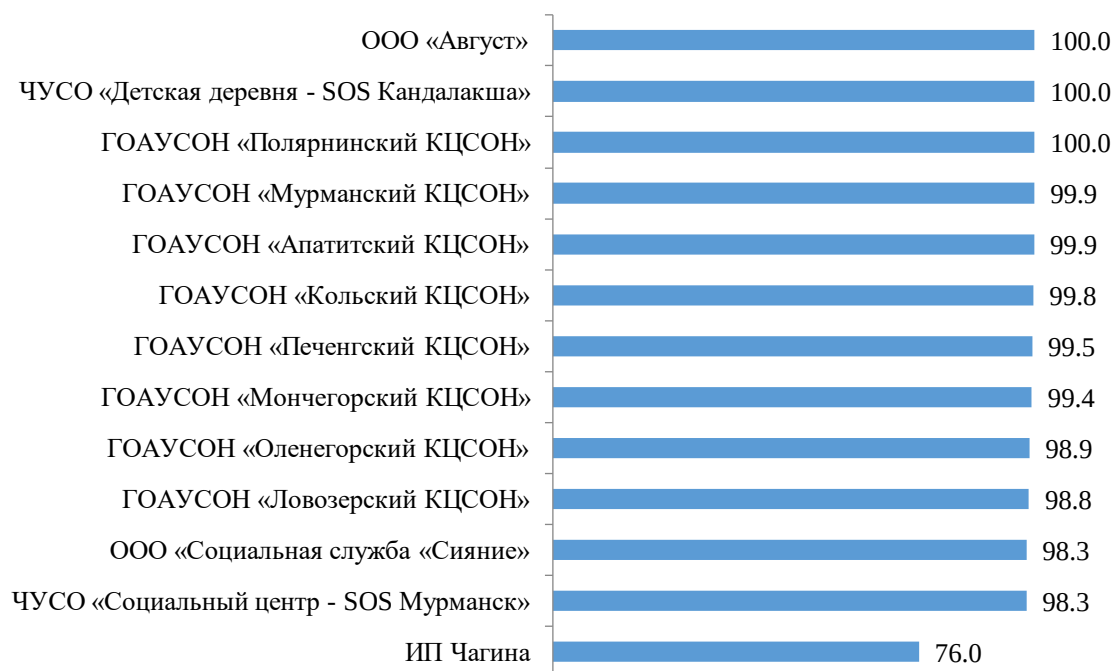


Таблица 2.6. Рейтинг организаций, оказывающих услуги в сфере социального обслуживания, по критерию «Комфортность условий предоставления услуг»

Место	Наименование организации	Баллы
1-3	ГОАУСОН «Полярнинский КЦСОН»	100,0
1-3	ЧУСО «Детская деревня - SOS Кандалакша»	100,0
1-3	ООО «Август»	100,0
4-5	ГОАУСОН «Апатитский КЦСОН»	99,9
4-5	ГОАУСОН «Мурманский КЦСОН»	99,9
6	ГОАУСОН «Кольский КЦСОН»	99,8
7	ГОАУСОН «Печенгский КЦСОН»	99,5
8	ГОАУСОН «Мончегорский КЦСОН»	99,4
9	ГОАУСОН «Оленегорский КЦСОН»	98,9
10	ГОАУСОН «Ловозерский КЦСОН»	98,8
12	ЧУСО «Социальный центр - SOS Мурманск»	98,3
11	ООО «Социальная служба «Сияние»	98,3
13	ИП Чагина	76,0

Рисунок 2.8. Рейтинг организаций, оказывающих услуги в сфере социального обслуживания, по критерию «Доступность услуг для инвалидов», в баллах

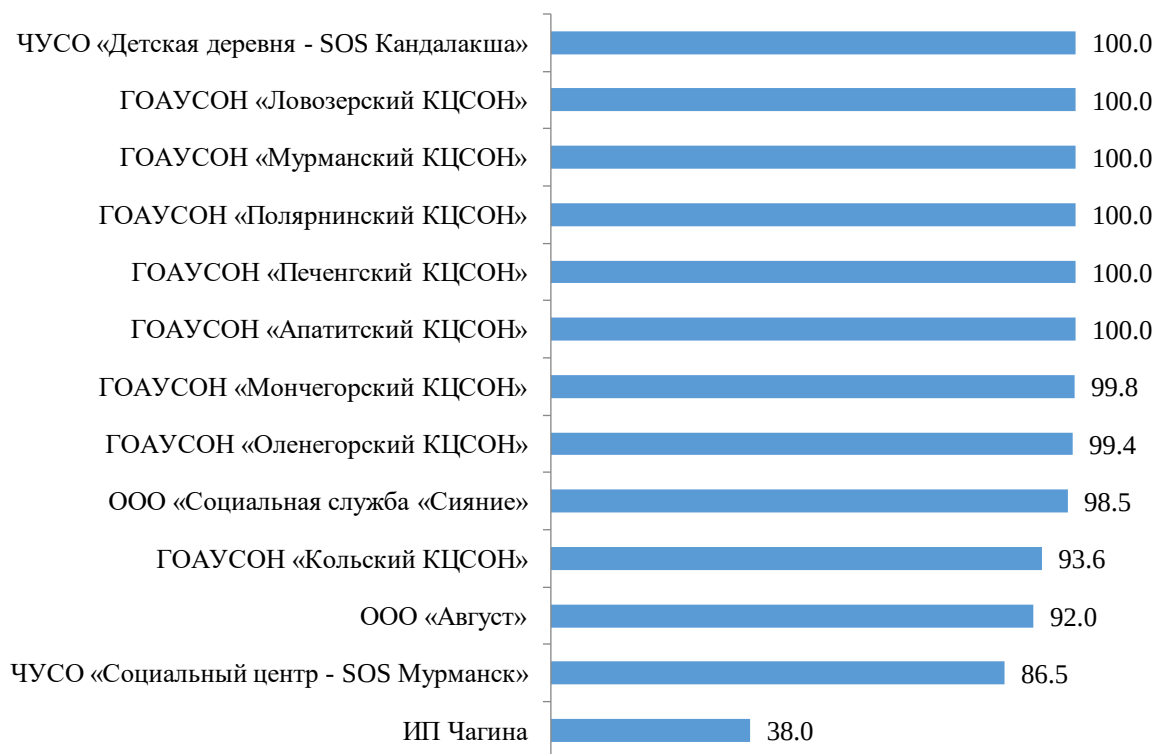


Таблица 2.7. Рейтинг организаций, оказывающих услуги в сфере социального обслуживания, по критерию «Доступность услуг для инвалидов»

Место	Наименование организации	Баллы
1-6	ГОАУСОН «Апатитский КЦСОН»	100,0
1-6	ГОАУСОН «Печенгский КЦСОН»	100,0
1-6	ГОАУСОН «Полярнинский КЦСОН»	100,0
1-6	ГОАУСОН «Мурманский КЦСОН»	100,0
1-6	ГОАУСОН «Ловозерский КЦСОН»	100,0
1-6	ЧУСО «Детская деревня - SOS Кандалакша»	100,0
7	ГОАУСОН «Мончегорский КЦСОН»	99,8
8	ГОАУСОН «Оленегорский КЦСОН»	99,4
9	ООО «Социальная служба «Сияние»	98,5
10	ГОАУСОН «Кольский КЦСОН»	93,6
11	ООО «Август»	92,0
12	ЧУСО «Социальный центр - SOS Мурманск»	86,5
13	ИП Чагина	38,0

Рисунок 2.9. Рейтинг организаций, оказывающих услуги в сфере социального обслуживания, по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организаций», в баллах

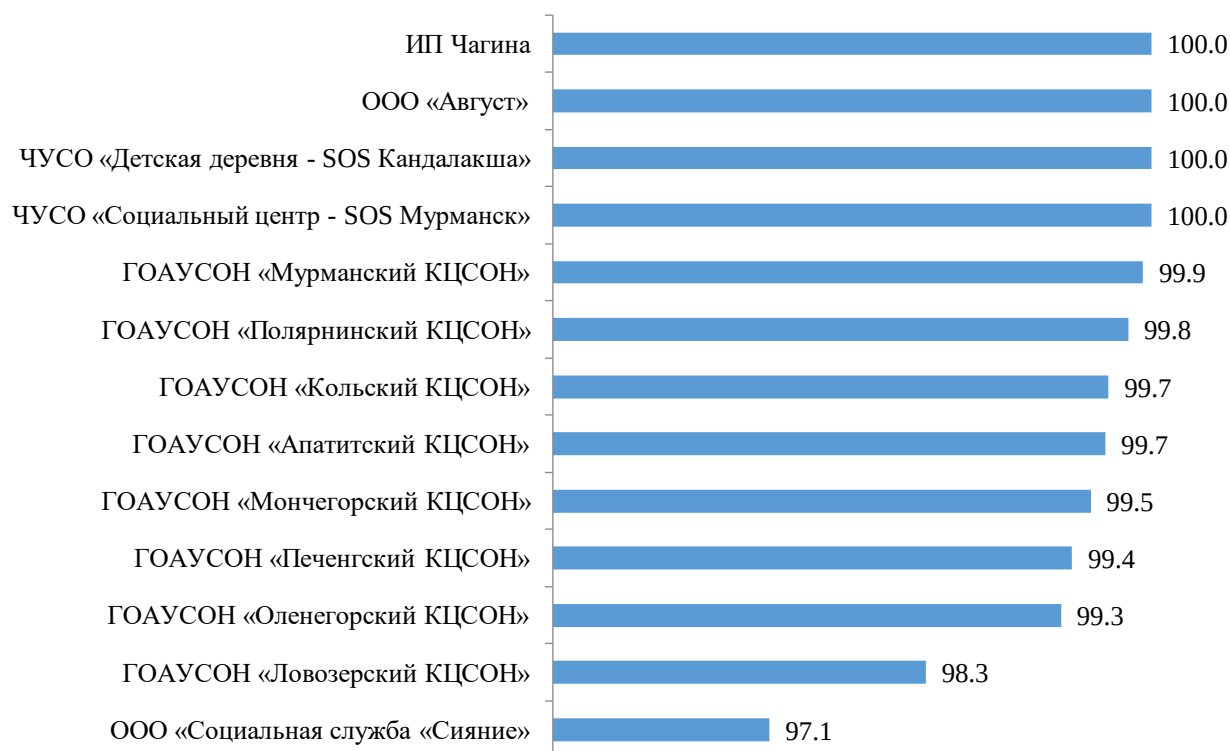


Таблица 2.8. Рейтинг организаций, оказывающих услуги в сфере социального обслуживания, по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организаций»

Место	Наименование организации	Баллы
1-4	ЧУСО «Социальный центр - SOS Мурманск»	100,0
1-4	ЧУСО «Детская деревня - SOS Кандалакша»	100,0
1-4	ООО «Август»	100,0
1-4	ИП Чагина	100,0
5	ГОАУСОН «Мурманский КЦСОН»	99,9
6	ГОАУСОН «Полярнинский КЦСОН»	99,8
7-8	ГОАУСОН «Апатитский КЦСОН»	99,7
7-8	ГОАУСОН «Кольский КЦСОН»	99,7
9	ГОАУСОН «Мончегорский КЦСОН»	99,5
10	ГОАУСОН «Печенгский КЦСОН»	99,4
11	ГОАУСОН «Оленегорский КЦСОН»	99,3
12	ГОАУСОН «Ловозерский КЦСОН»	98,3
13	ООО «Социальная служба «Сияние»	97,1

Рисунок 2.10. Рейтинг организаций, оказывающих услуги в сфере социального обслуживания, по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг», в баллах

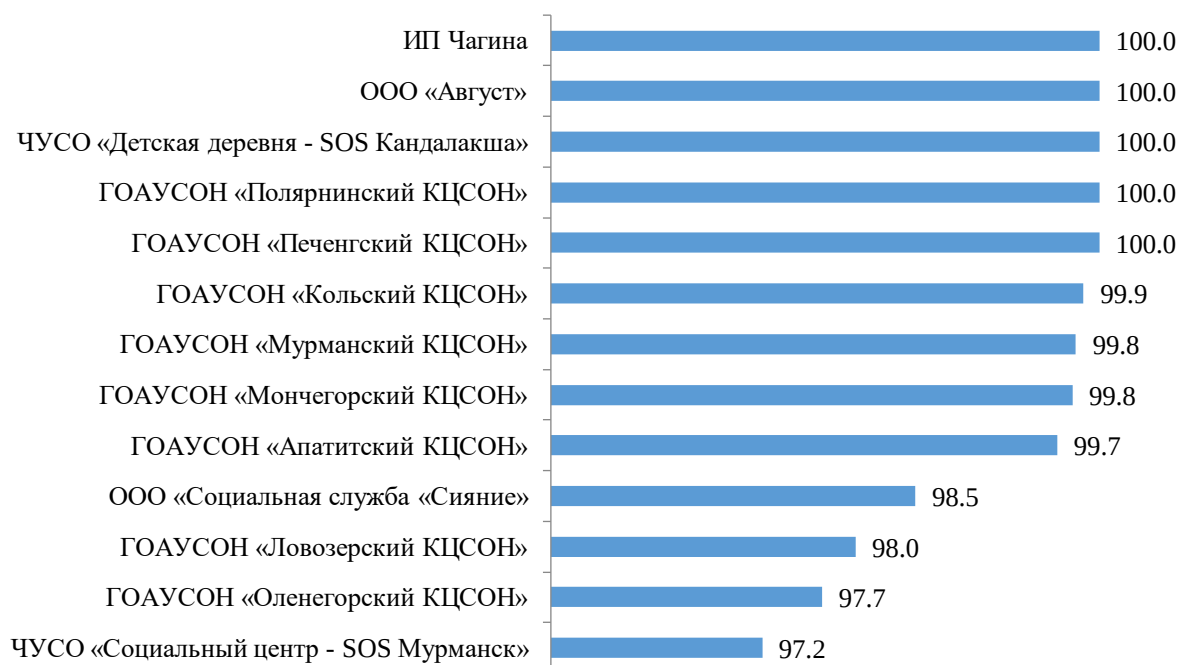


Таблица 2.9. Рейтинг организаций, оказывающих услуги в сфере социального обслуживания, по критерию Доброжелательность, вежливость работников организаций»

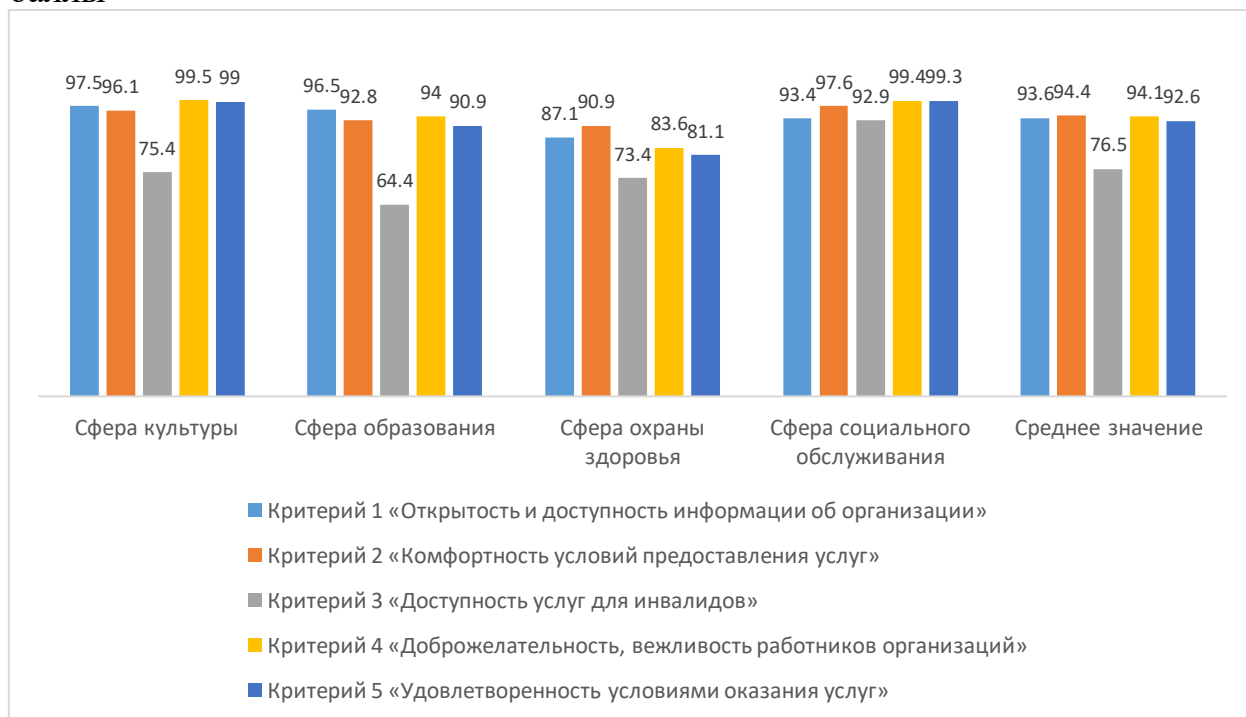
Место	Наименование организации	Баллы
1-5	ГОАУСОН «Печенгский КЦСОН»	100,0
1-5	ГОАУСОН «Полярнинский КЦСОН»	100,0
1-5	ЧУСО «Детская деревня - SOS Кандалакша»	100,0
1-5	ООО «Август»	100,0
6	ГОАУСОН «Кольский КЦСОН»	99,9
7-8	ГОАУСОН «Мончегорский КЦСОН»	99,8
7-8	ГОАУСОН «Мурманский КЦСОН»	99,8
9	ГОАУСОН «Апатитский КЦСОН»	99,7
10	ООО «Социальная служба «Сияние»	98,5
11	ГОАУСОН «Ловозерский КЦСОН»	98,0
12	ГОАУСОН «Оленегорский КЦСОН»	97,7
13	ЧУСО «Социальный центр - SOS Мурманск»	97,2

4. Детальная интерпретация критериев и показателей оценки качества

4.1. Описание значений критериев и составляющих показателей в целом по сфере (в сопоставлении с иными сферами)

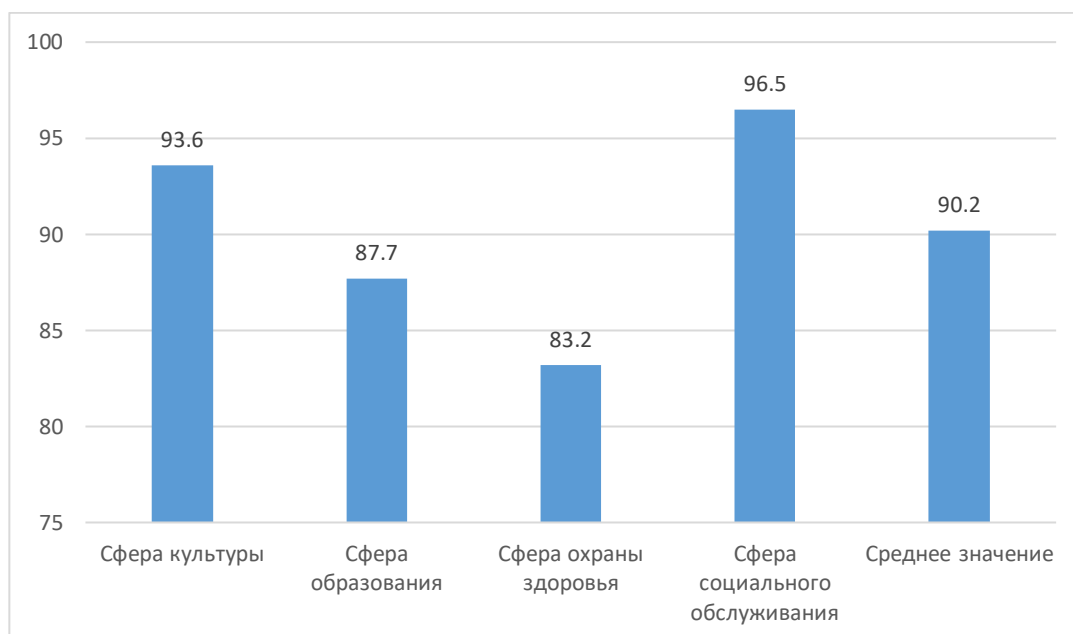
В целом тенденции оценок качества условий оказания услуг по отдельным направлениям оценки в различных сферах схожи (см. Таблицу 4.1). Средние значения 4-х из 5-ти критериев по сферам получили высокие оценки (более 90 баллов): «Комфортность условий предоставления услуг» (94,4 балла), «Доброжелательность, вежливость работников организаций» (94,1 балла), «Открытость и доступность информации об организации» по обследованным сферам получил среднюю оценку (93,6 баллов), «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (92,6 баллов). Критерий «Доступность услуг для инвалидов» получил низкую оценку (76,0 баллов) (см. Рисунок 4.1).

Рисунок 4.1. Значения 5-ти критериев НОК по обследованным сферам, баллы



Средние оценки НОК по сферам располагаются в следующем порядке: на первом месте – сфера социального обслуживания с самой высокой оценкой (более 90 баллов) в 96,5 балла. На втором месте – сфера культуры с результирующим показателем оценки качества в 93,9 балла. На третьем месте – сфера образования с оценкой 87,7 балла. На последнем, 4-м месте, – сфера здравоохранения с итоговой оценкой в 83,2 балла (см. Рисунок 4.1а).

Рисунок 4.1а. Средние значения оценок НОК по 4-м обследованным сферам в 2022 г.



Высокие оценки (более 90 баллов) по всем обследованным сферам получены по следующим показателям:

Соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных информационных ресурсах (от 90,4 до 97,3);

Обеспечение в организации (учреждении) комфортных условий для предоставления услуг (от 93,8 до 100,0).

Средние оценки (от 70 до 89 баллов) по всем обследованным сферам получены по следующим показателям:

Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование (от 88,5 до 99,3);

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 (от 72,4 до 99,4);

Время ожидания предоставления услуги (от 85,7 до 99,2);

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (от 86,2 до 99,3);

Обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от 73,4 до 92,3);

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы (от 89,2 до 99,5);

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги (от 79,3 до 99,5);

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия (от 81,0 до 99,7);

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию (учреждение) родственникам и знакомым (от 79,9 до 99,4);

удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации (от 80,2 до 99,4);

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (от 82,1 до 99,3).

Худшие оценки (менее 70 баллов) по всем обследованным сферам получены по следующим показателям:

Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов (от 33,4 до 98,1);

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (от 51,6 до 98,8).

Таблица 4.1. Описание значений критериев и составляющих показателей в целом по сфере в сопоставлении с иными сферами

№	Показатели оценки качества	Сфера культуры	Сфера образования	Сфера охраны здоровья	Сфера социального обслуживания	Среднее значение
1.1	Соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных информационных ресурсах	94,8	97,3	94,4	90,4	94,2
1.2	Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	97,9	98,2	99,3	88,5	96,0
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"	99,1	94,7	72,4	99,4	91,4
Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации»		97,5	96,5	87,1	93,4	93,6
2.1	Обеспечение в организации (учреждении) комфортных условий для предоставления услуг	100,0	99,4	100,0	93,8	98,3
2.2	Время ожидания предоставления услуги	99,0	92,8	85,7	99,2	94,2
2.3	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг	98,1	86,2	91,4	99,3	93,7
Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг»		96,1	92,8	90,9	97,6	94,4
3.1	Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	98,1	33,4	60,7	87,7	69,9
3.2	Обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	82,5	73,4	78,7	92,3	81,7
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	95,4	83,6	51,6	98,9	82,4
Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов»		75,4	64,4	73,4	92,9	76,0
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы	99,5	93,2	89,2	99,4	95,3

№	Показатели оценки качества	Сфера культуры	Сфера образования	Сфера охраны здоровья	Сфера социального обслуживания	Среднее значение
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги	99,5	93,4	79,3	99,4	92,9
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия	99,7	96,7	81,0	99,5	94,2
Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций»		99,5	94,0	83,6	99,4	94,1
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию (учреждение) родственникам и знакомым	99,4	87,8	79,9	99,3	91,6
5.2	удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации	97,6	93,0	80,2	99,4	92,6
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации	99,3	91,9	82,1	99,2	93,1
Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»		99,0	90,9	81,1	99,3	92,6

Перейдем к рассмотрению отдельных значений по показателям в разрезе обследуемых сфер.

Критерий 1. «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» состоит из 3-х показателей:

1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:

- на информационных стендах в помещении организации,
- на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

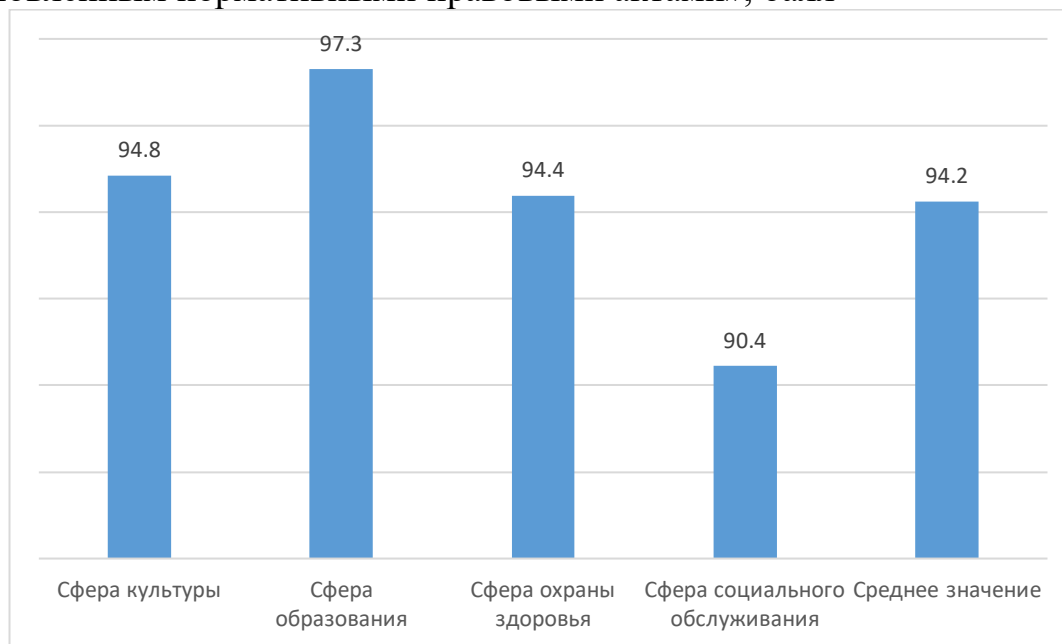
1.2. Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:

- телефона;
- электронной почты;
- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения); раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);
- технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

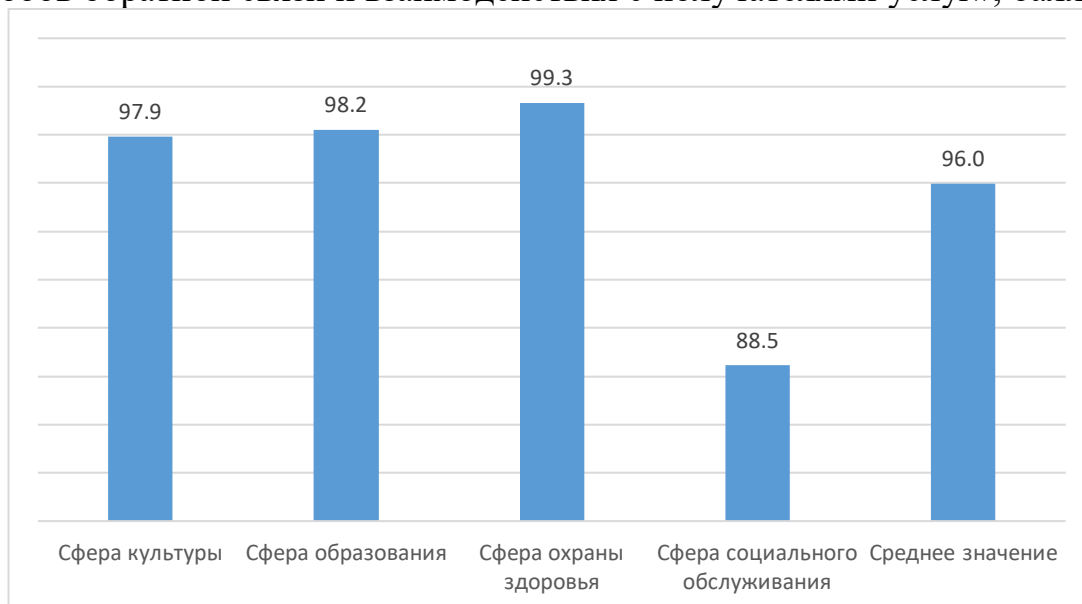
По показателю 1.1. (соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами) ни одна из сфер не продемонстрировала лучший результат. Высокие результаты по данному показателю зафиксированы по всем сферам: Сфера образования (97,3 баллов); Сфера культуры (94,8 баллов); Сфера охраны здоровья (94,3 баллов), Сфера социального обслуживания (90,4 балла).(см. Рисунок 4.1.1).

Рисунок 4.1.1. Итоговые значения по показателю 1.1 «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами», балл



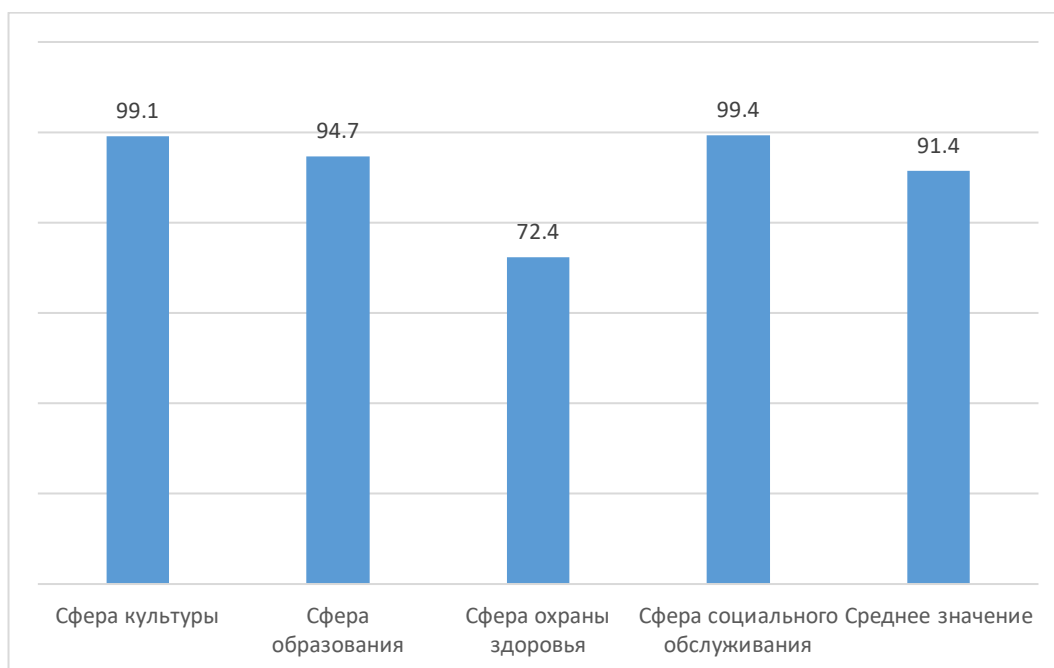
Высокий балл по показателю 1.2. (наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование) получили три сферы: Сфера охрана здоровья (99,3 балла), Сфера образования (98,2 балла); Сфера культуры (97,9 балла). Средние значения показателя отмечены у сферы социального обслуживания (88,5 балла) (см. Рисунок 4.1.2).

Рисунок 4.1.2. Итоговые значения по показателю 1.2 «Наличие и функционирование на официальном сайте организации (учреждения) в информационно- телекоммуникационной сети «Интернет» дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг», балл



Наивысший балл по показателю 1.3 (Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет») отмечается по 4 сферам, сфера социального обслуживания (99,4 балла), сфера культуры (99,1 балла), сфера образования (94,7 балла). По сфере охраны здоровья получен балл ниже чем по остальным сферам (72,4 балла). (см. Рисунок 4.1.3).

Рисунок 4.1.3. Итоговые значения по показателю 1.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на стендах, на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»», балл



Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» состоит из 3-х показателей:

2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:

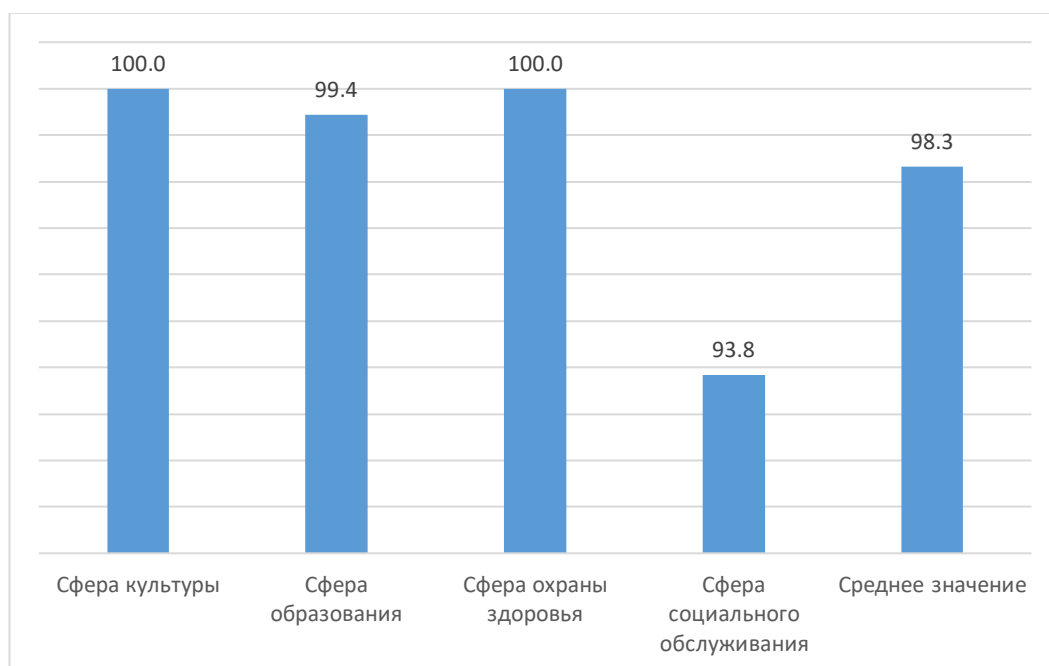
- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;
- наличие и понятность навигации внутри организации (учреждения);
- наличие и доступность питьевой воды;
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (в том числе чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);
- санитарное состояние помещений организаций;
- транспортная доступность (возможность доехать до организации (учреждения) на общественном транспорте, наличие парковки);
- доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте организации (учреждения), на «Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций)», при личном посещении в регистратуре или у специалиста и пр.).

2.2. Время ожидания предоставления услуги (своевременность предоставления услуги в соответствии с записью на прием (консультацию), графиком прихода социального работника на дом и пр.).

2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг.

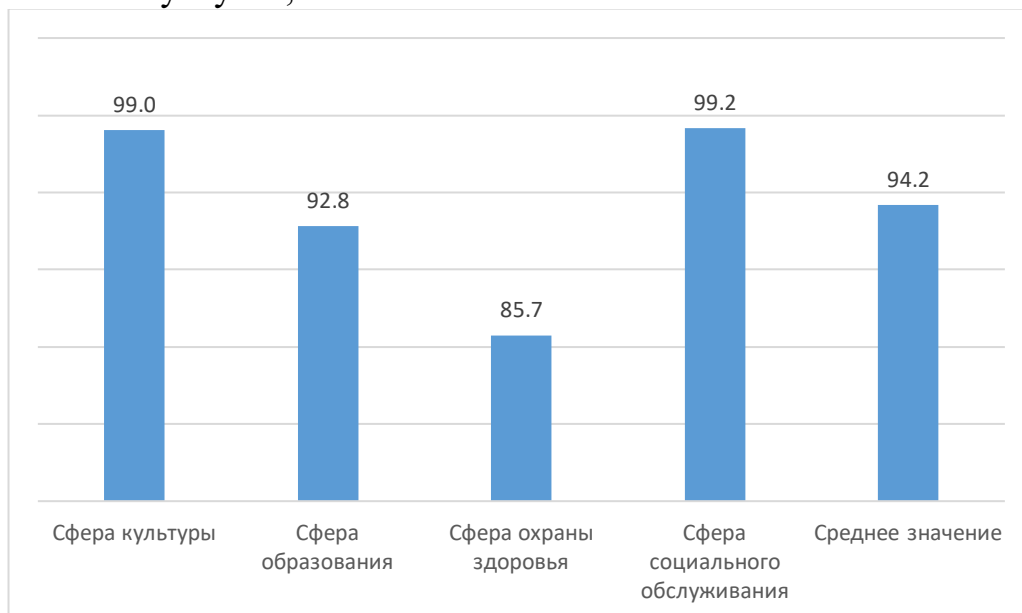
По показателю 2.1. (обеспечение в организации комфортных условий предоставления услуг) максимальный балл продемонстрировали 2 сферы из 4-х: Сфера культуры (100,0 балла); Сфера охраны здоровья (100,0 балла); Сфера образования (99,4 балла). По сфере социального обслуживания было получено (93,8 балла). (см. Рисунок 4.1.4).

Рисунок 4.1.4. Итоговые значения по показателю 2.1 «Обеспечение в образовательной организации комфортных условий предоставления услуг», балл



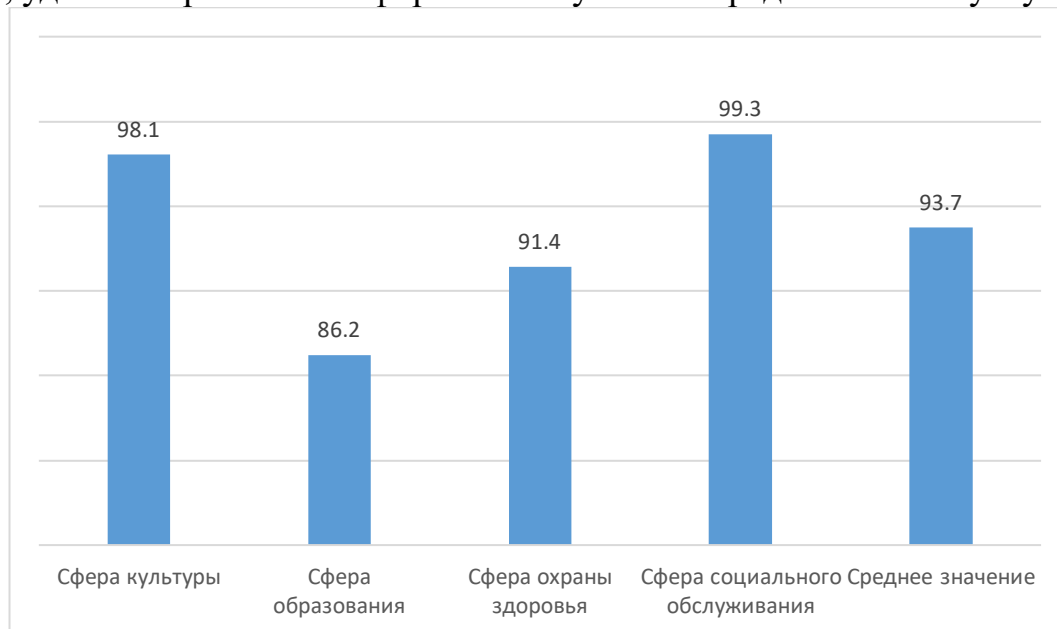
Три сферы продемонстрировали высокие оценки по показателю 2.2 (время ожидания предоставления услуги). Сфера социального обслуживания (99,2 балла), Сфера культуры (99,0 балла); Сфера образования (92,8 балла). Несколько ниже балл по сфере охраны здоровья (85,7 балла); (см. Рисунок 4.1.5).

Рисунок 4.1.5. Итоговые значения по показателю 2.2 «Время ожидания предоставления услуги», балл



По показателю 2.3. (доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг) высокие баллы продемонстрировали 3 сферы: сфера социального обслуживания (99,3 балла), сфера культуры (98,1 балла); сфера охраны здоровья (91,4 балла); сфера образования (86,2 балла). (см. Рисунок 4.1.6).

Рисунок 4.1.6. Итоговые значения по показателю 2.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг», балл



Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов» состоит из 3-х показателей:

3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации (учреждению), и ее помещений с учетом доступности 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 санитарно-гигиенических помещений в организации (учреждении).

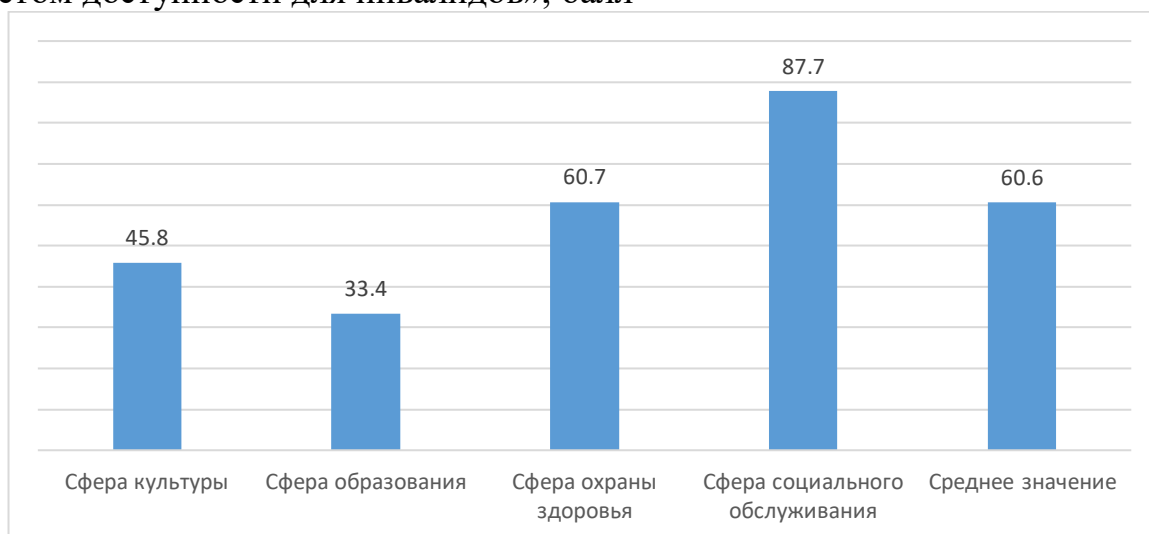
3.2. Обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:

- 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 (учреждения) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» для инвалидов по зрению;
- помощь, оказываемая работниками организации (учреждения), прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в организации (учреждения);
- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов.

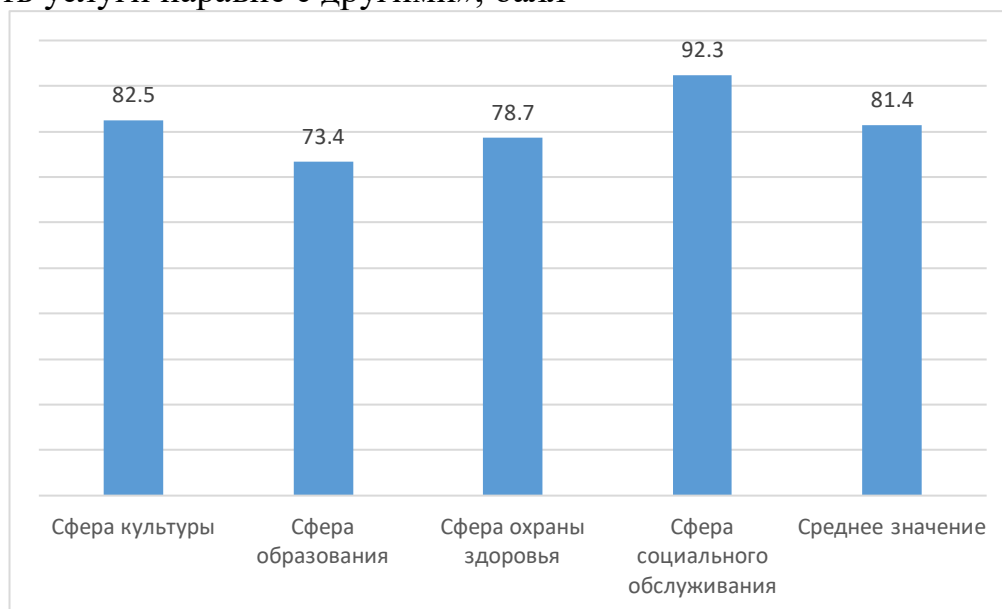
Только одна сфера продемонстрировала среднее значение показателя 3.1 «оборудование территории, прилегающей к организации (учреждению), и ее помещений с учетом доступности для инвалидов» – это сфера социального обслуживания с оценкой в 87,7 балла. Оставшиеся 3 сферы показали неудовлетворительный результат: здравоохранение – 60,7 балла, сфера культуры – 45,7 балла, образование – 33,4 балла (см. Рисунок 4.1.7).

Рисунок 4.1.7. Итоговые значения по показателю 3.1 «Оборудование территории, прилегающей к организации (учреждению), и ее помещений с учетом доступности для инвалидов», балл



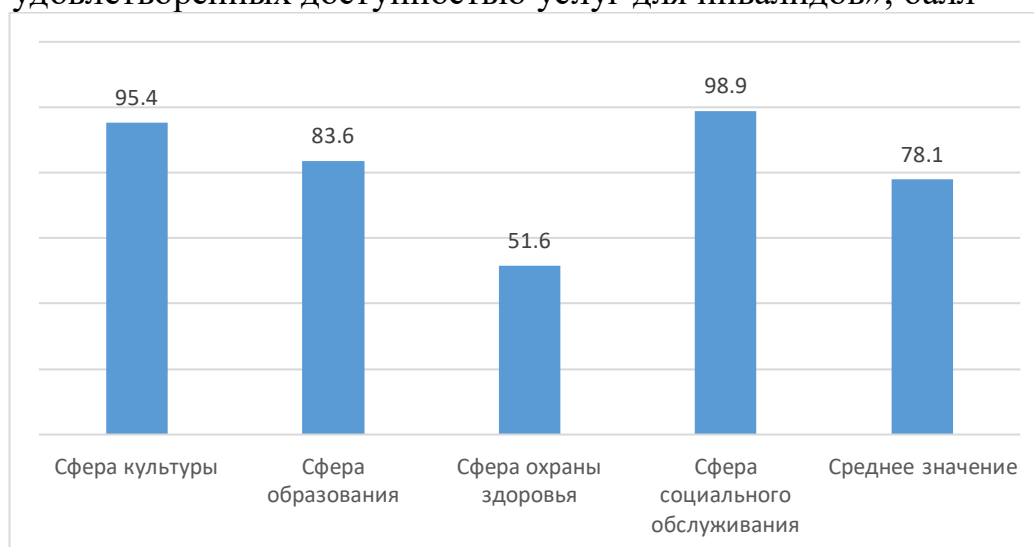
Показатель 3.2. (обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими) на среднем уровне все сферы, социального обслуживания (92,3 баллов), культура (82,5 балла), здравоохранения (78,7 баллов) и 73,4 балла — образование (см. Рисунок 4.1.8).

Рисунок 4.1.8. Итоговые значения по показателю 3.2 «Обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими», балл



По показателю 3.3. (доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов) наиболее высокие баллы отмечаются у 3-х сфер: социального обслуживания (98,9 баллов), культуры (95,4 балла), образования (83,6 балла). Средние значения – у сферы здравоохранения (51,6 балла).(см. Рисунок 4.1.9).

Рисунок 4.1.9. Итоговые значения по показателю 3.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов», балл



Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» состоит из 3-х показателей:

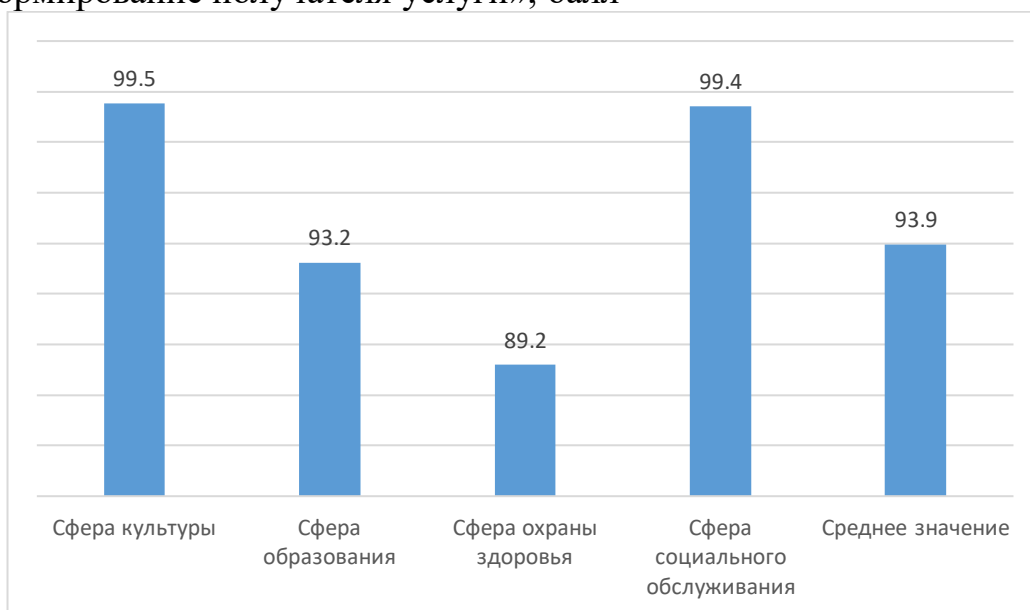
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники регистратуры, справочной, приемного отделения и прочие) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги (социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику и прочие) при обращении в организацию (учреждение) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалоб, предложений), записи на прием (получение услуги), получение консультации по оказываемым услугам и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

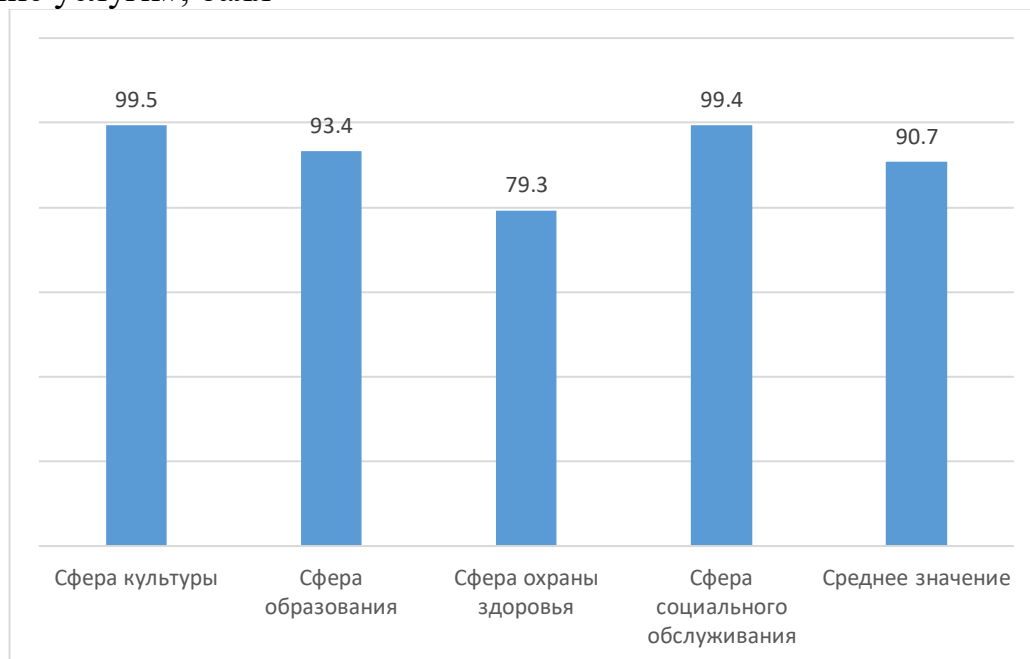
По показателю 4.1. (доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги) наивысшие баллы получили все сферы, максимальные баллы: сфера культуры – 99,5 балла, социальное обслуживание – 99,4 балла и образования – 93,2 балла. По сфере охраны здоровья – 89,2 балла (см. Рисунок 4.1.10).

Рисунок 4.1.10. Итоговые значения по показателю 4.1 «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги», балл



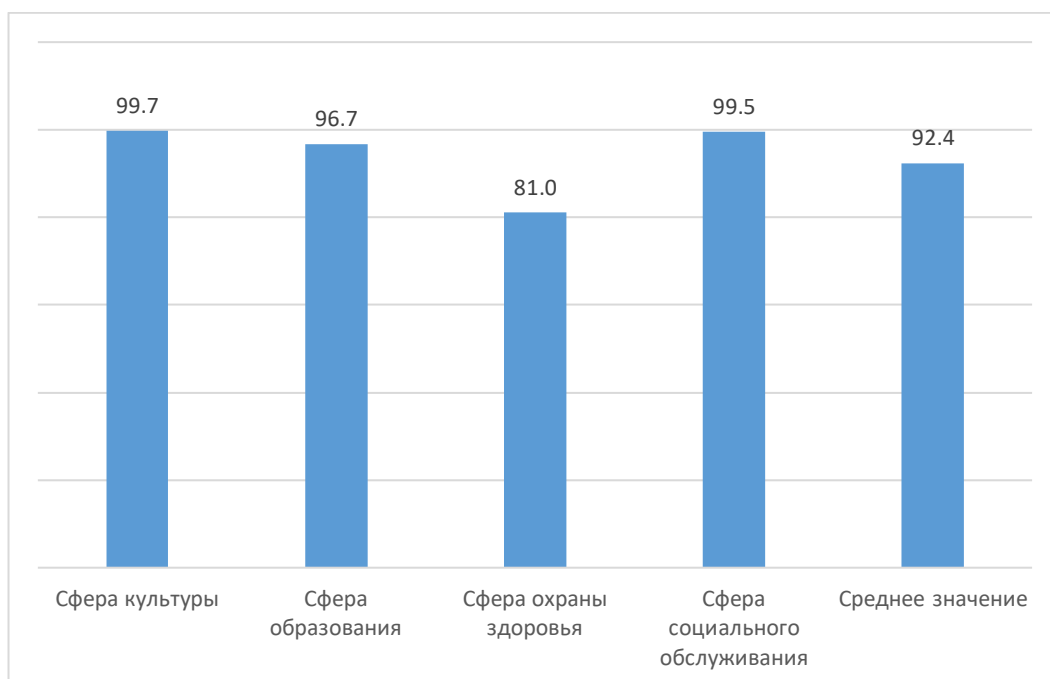
Высокие баллы по показателю 4.2. (доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги) получены по 3-м сферам: культуры (99,5 балла), социального обслуживания (99,4 балла), образования (93,4 баллов), сфера здравоохранения – 79,3 баллов (см. Рисунок 4.1.11).

Рисунок 4.1.11. Итоговые значения по показателю 4.2 «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги», балл



Самые высокие значения показателя 4.3. (доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия) получены во всех обследованных сферах: в сфере культуры - 99,7 баллов, в сфере социального обслуживания - 99,5 балла, в образовании 96,7 баллов – по охране здоровья 81,0 баллов. (см. Рисунок 4.1.12).

Рисунок 4.1.12. Итоговые значения по показателю 4.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия», балл



Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» состоит из 3-х показателей:

5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию (учреждение) родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации (учреждения) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации (учреждения) (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и др.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (учреждении) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

По показателям 5.1, 5.2, 5.3 отмечается одинаковая тенденция: лучшие баллы были зафиксированы по сферам социального обслуживания, культуры, образованию. В сфере охраны здоровья были получены значения показателей ниже, в сравнении с другими сферами, входящих в критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (см. Рисунки 4.1.13, 4.1.14, 4.1.15).

Рисунок 4.1.13. Итоговые значения по показателю 5.1. «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию (учреждение) родственникам и знакомым», балл

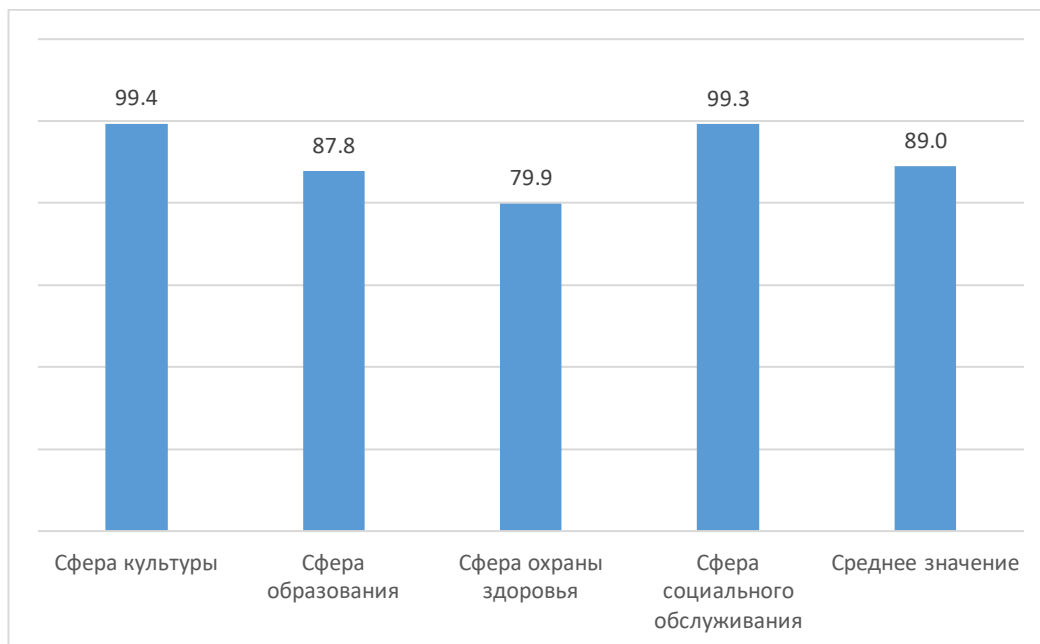


Рисунок 4.1.14. Итоговые значения по показателю 5.2 «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг -графиком работы организации», балл

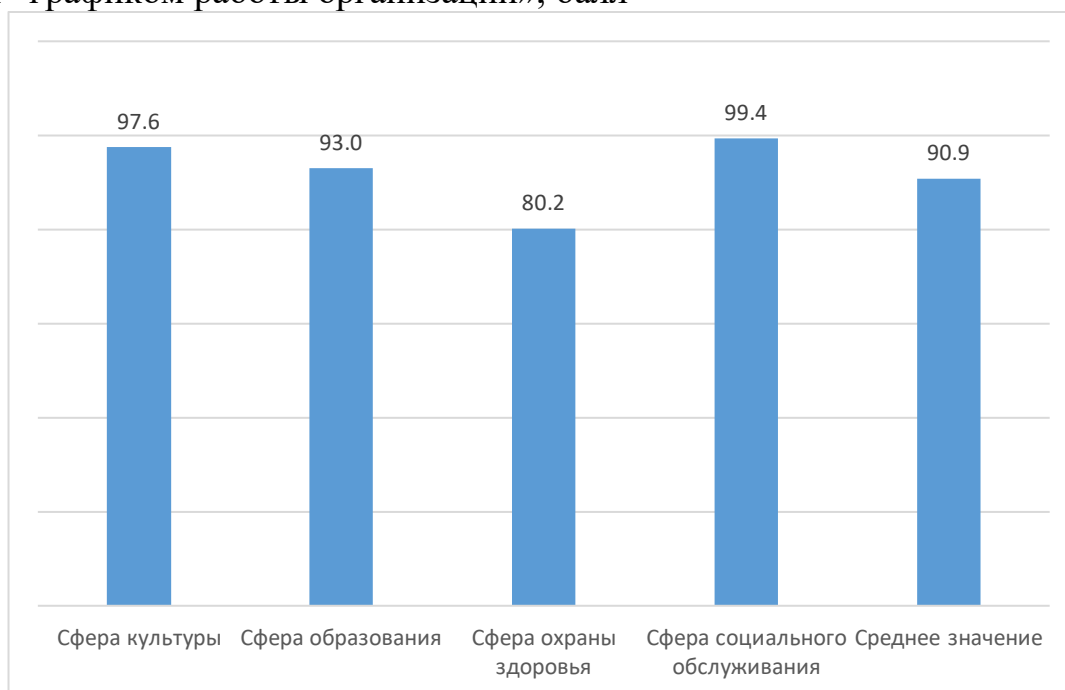
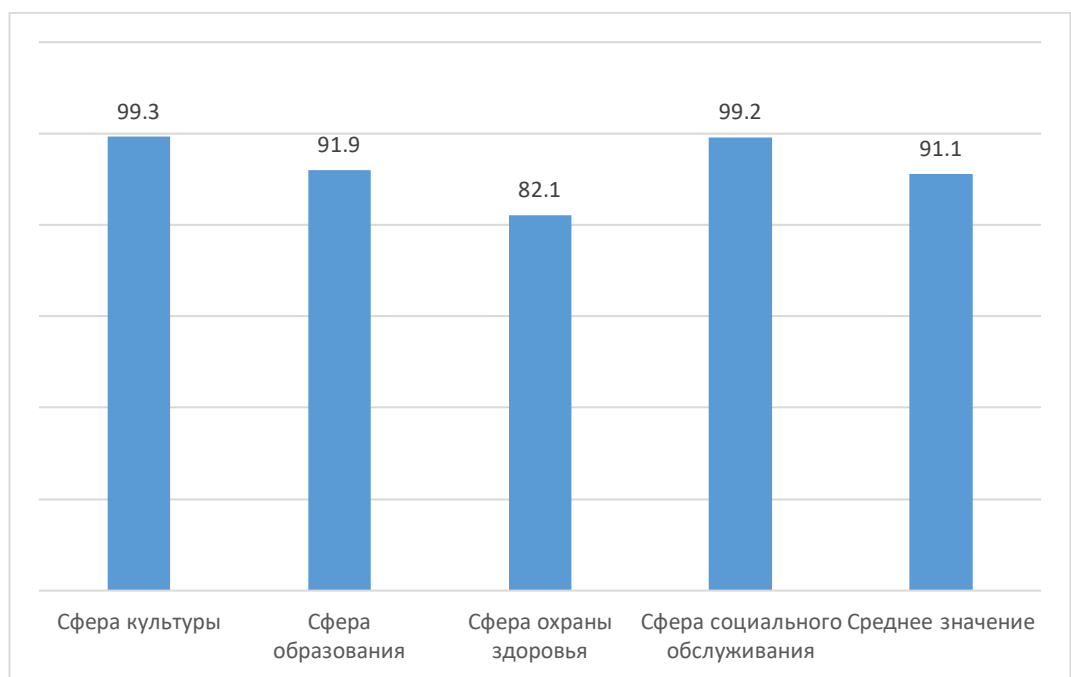


Рисунок 4.1.15. Итоговые значения по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации», балл



4.2. Описание значений критериев и составляющих показателей по муниципальным образованиям/ населенным пунктам

По 9-ти из 10 муниципальных образований (далее - МО), в которых проводилась независимая оценка качества оказания услуг организациями сферы социального обслуживания, были получены высокие оценки. В число получивших максимальные оценки вошли следующие территории:

Кандалакшский район – 100,00 балла

ЗАТО Александровск – 99,96 балла

Печенгский район – 99,78 балла

г. Мончегорск – 99,65 балла

г. Оленегорск – 98,60 балла

Ловозерский район – 98,57 балла

г. Апатиты – 98,22 балла

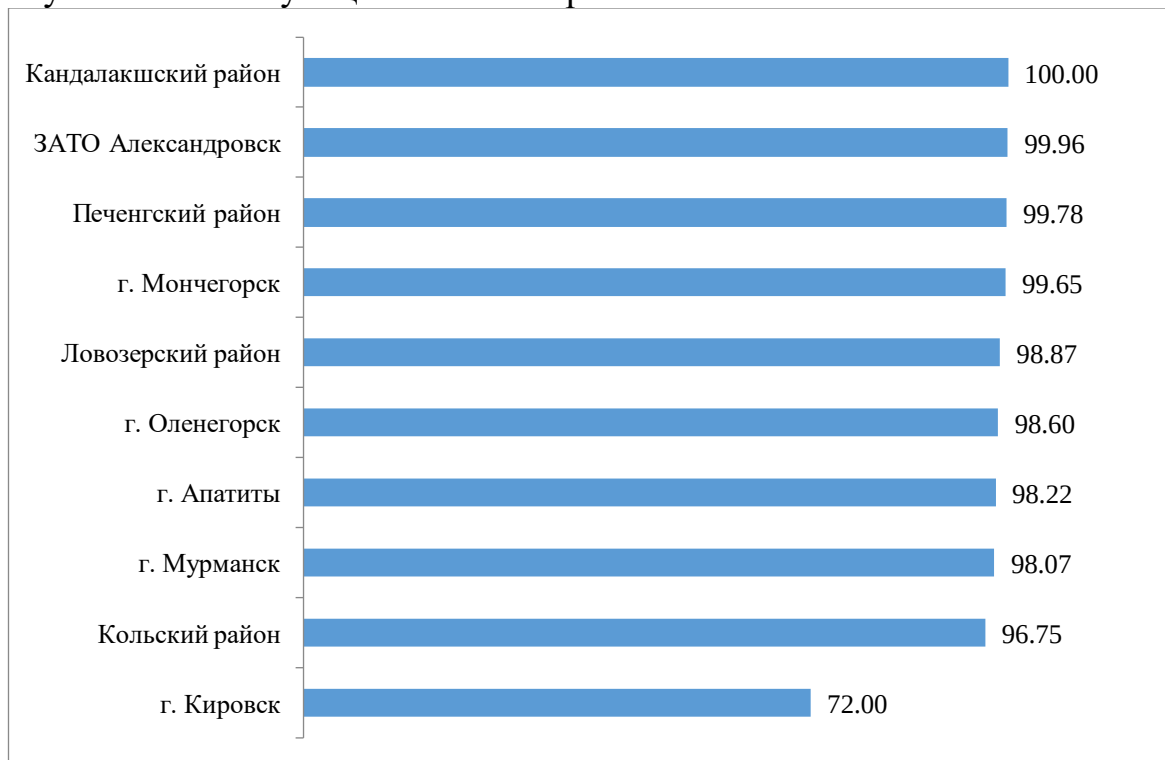
г. Мурманск – 98,07 балла

Кольский район – 96,75 балла

(см. Рисунок 4.2.1).

Низкую оценку получил г. Кировск, набравший 72,0 балла. Как видно из результатов НОК в разрезе МО баллы по г. Кировску значительно отличается от остальных, это связано с тем, что на территории данного МО расположена организация «ИП Чагина», которая осуществляет услуги на дому и в связи с чем получила нулевые баллы по показателям оснащённости помещений организации в рамках 1,2 и 3 критериев.

Рисунок 4.2.1. Средние значения НОК организаций сферы социального обслуживания по муниципальным образованиям



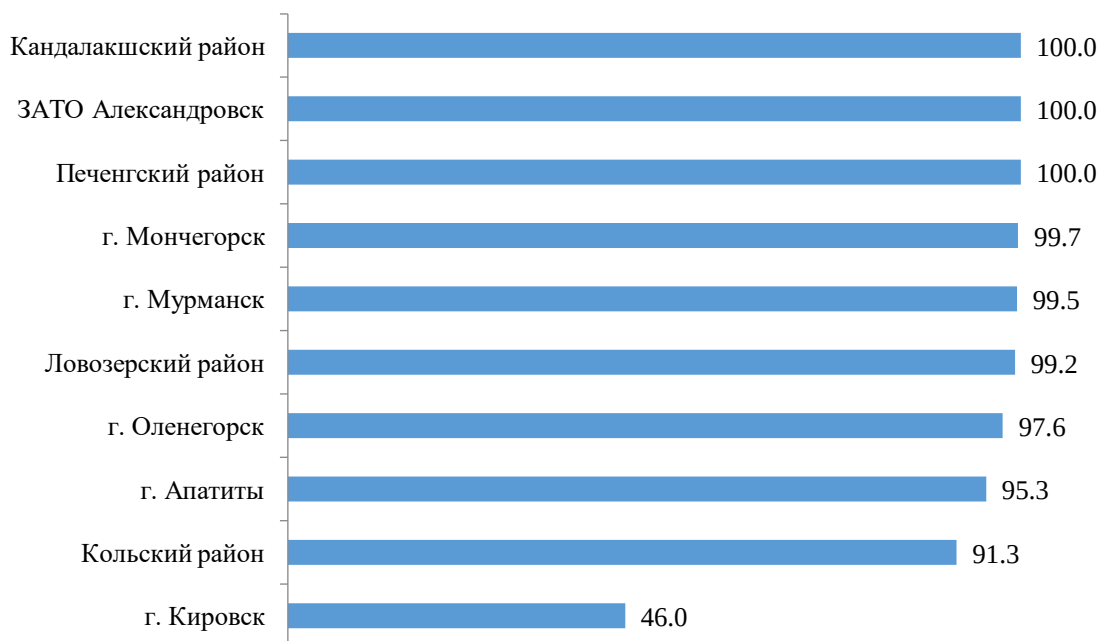
Рассмотрим значения критериев, полученных по каждому муниципальному образованию в рамках проведенной независимой оценки качества в сфере социального обслуживания.

Критерий «Открытость и доступность информации об организации»

Распределение оценок по критерию «Открытость и доступность информации об организации» в организациях социального обслуживания следующее. Максимальный балл – 100,0 баллов – получили Кандалакшский район, ЗАТО Александровск и Печенгский район. Высокие оценки получили также Кольский район (91,3 балла), г. Апатиты (95,3 балла), г. Оленегорск (97,6 балла), Ловозерский район Оленегорск (99,2 балла), г. Мурманск (99,5 балла), г. Мончегорск (99,7 балла).

Низкую оценку получили г. Кировск, набравший 46,0 баллов. (см. Рисунок 4.2.2).

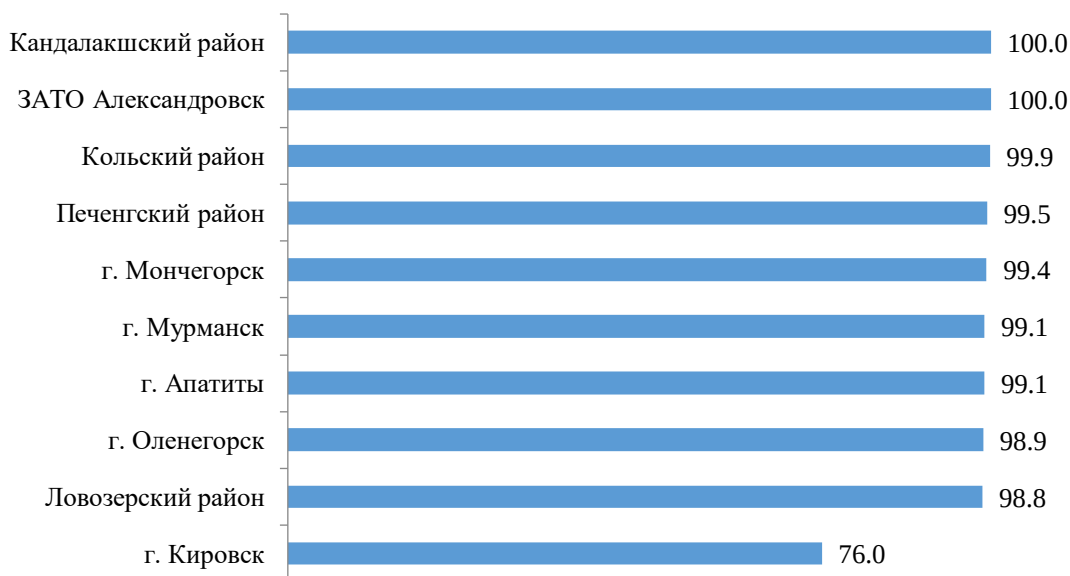
Рисунок 4.2.2. Значения критерия «Открытость и доступность информации об организации» в разрезе муниципальных образований, баллы



Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»

Оценки критерия «Комфортность условий предоставления услуг» по всем муниципальным образованиям высокие: 9 из 10-ти территорий имеют более 90 баллов (от 98,8 до 100,0 баллов). Одна территория получила удовлетворительную оценку: г. Кировск (76,0 балла)

Рисунок 4.2.3. Значения критерия «Комфортность условий предоставления услуг» в разрезе муниципальных образований, баллы

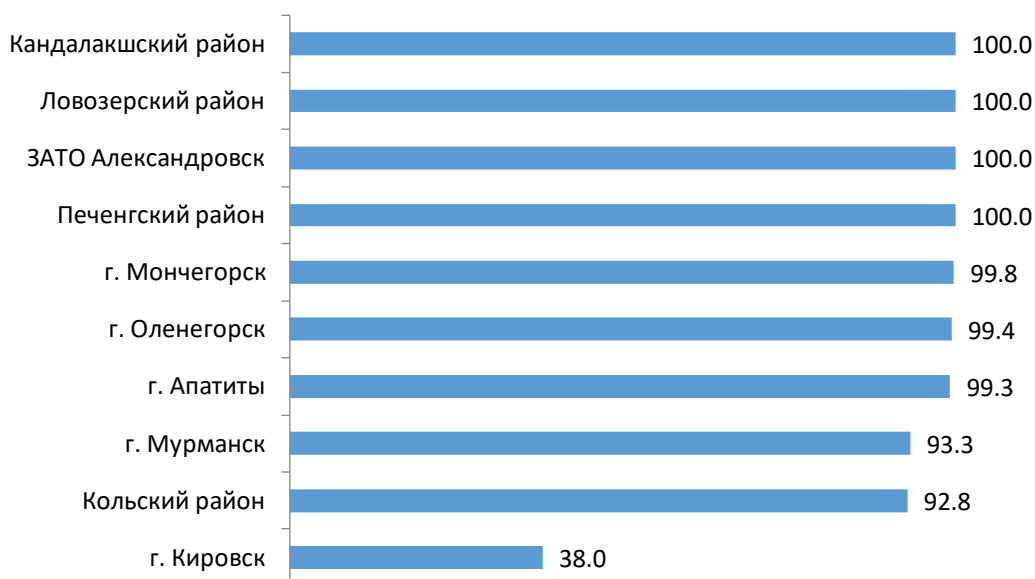


Критерий «Доступность услуг для инвалидов»

Оценки по критерию «Доступность услуг для инвалидов» следующие. 4 из 10 территорий имеют максимальный балл (100,0 баллов) по данному критерию – это Печенгский район, ЗАТО Александровск, Ловозерский район и Кандалакшский район. Высокие оценки зафиксированы на следующих территориях: г. Мончегорск (99,8 балла), г. Оленегорск (99,4 бала), г. Апатиты (99,3 балла), г. Мурманск (93,3 балла), Кольский район (92,8 балла).

Неудовлетворительную оценку получил г. Кировск (38,0 баллов).

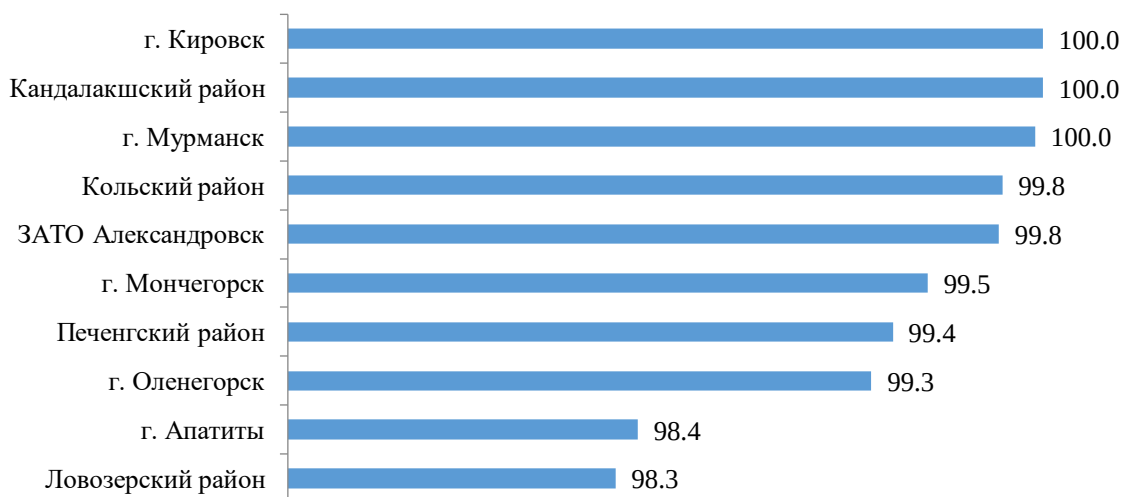
Рисунок 4.2.4. Значения критерия «Доступность услуг для инвалидов» в разрезе муниципальных образований, баллы



Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций»

Оценки критерия «Доброжелательность, вежливость работников организаций» по всем муниципальным образованиям высокие: 3 из 10 организаций получили максимальный балл (100,0 баллов). Остальные 7 из 10-ти территорий имеют более 98 баллов (от 98,3 до 99,8 балла) (см. Рисунок 4.2.5).

Рисунок 4.2.5. Значения критерия «Доброжелательность, вежливость работников организаций» в разрезе муниципальных образований, баллы



Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

Оценки критерия «Удовлетворенность условиями оказания услуг» также высоки. Максимальный балл получили 4 из 10 организаций, а баллы остальных варьируются от 97,7 до 99,9 балла (см. Рисунок 4.2.6).

Рисунок 4.2.6. Значения критерия «Удовлетворенность условиями оказания услуг» в разрезе муниципальных образований, баллы

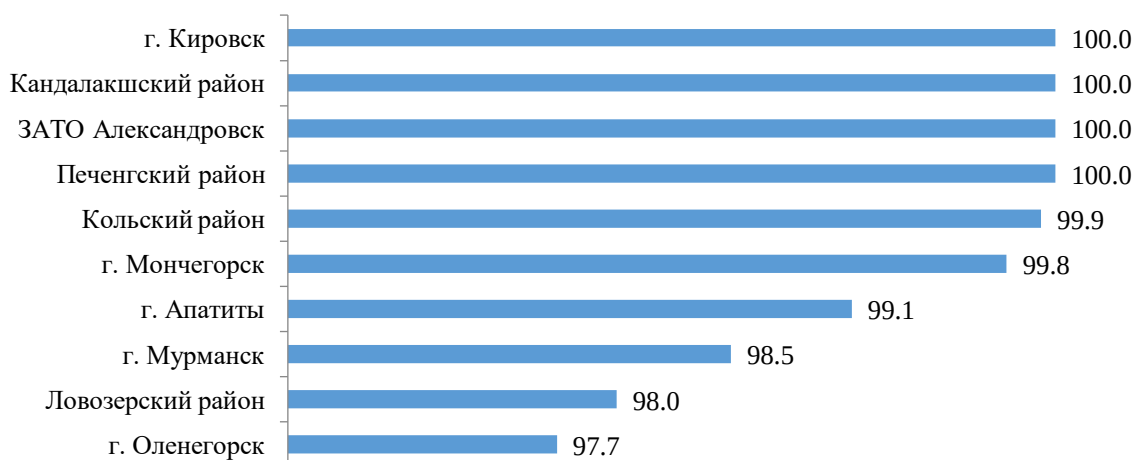


Таблица 4.2.Значения критериев и составляющих показателей по муниципальным образованиям/ населенным пунктам

Показатели оценки качества	Г. Мончегорск	Г. Оленегорск	Г. Апатиты	Печенгский район	ЗАТО александровск	Г. Мурманск	Кольский район	Ловозерский район	Кандалакшский район	Г. Кировск
Соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных информационных ресурсах	100,0	95,0	90,8	100,0	100,0	98,3	91,3	100,0	100,0	20,0
Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	100	100	95,0	100	100	100,0	80,0	100	100	0
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"	99,2	97,7	98,8	100,0	100,0	100,0	99,7	98,0	100,0	100,0
Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации»	99,7	97,6	95,3	100,0	100,0	99,5	91,3	99,2	100,0	46,0
Обеспечение в организации (учреждении) комфортных условий для предоставления услуг	100	100	100,0	100	100	100,0	100,0	100	100	20
Время ожидания предоставления услуги	100,0	99,4	98,6	99,3	100,0	97,8	99,8	98,3	100,0	100,0

Показатели оценки качества	Г. Мончегорск	Г. Оленегорск	Г. Апатиты	Печенгский район	ЗАТО александровск	Г. Мурманск	Кольский район	Ловозерский район	Кандалакшский район	Г. Кировск
Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг	98,1	97,2	98,9	99,3	100,0	100,0	99,8	98,3	100,0	100,0
Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг»	99,4	98,9	99,1	99,5	100,0	99,1	99,9	98,8	100,0	76,0
Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	100	100	100,0	100	100	80,0	90,0	100	100	0
Обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	100	100	100,0	100	100	100,0	90,0	100	100	20
Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	99,4	98,1	97,5	100,0	100,0	97,5	99,4	100,0	100,0	100,0
Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов»	99,8	99,4	99,3	100,0	100,0	93,3	92,8	100,0	100,0	38,0
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы	99,4	99,4	98,4	99,3	100,0	100,0	99,7	98,3	100,0	100,0
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих	99,7	98,9	98,4	99,3	100,0	99,9	100,0	98,3	100,0	100,0

Показатели оценки качества	Г. Мончегорск	Г. Оленегорск	Г. Апатиты	Печенгский район	ЗАО александровск	Г. Мурманск	Кольский район	Ловозерский район	Кандалакшский район	Г. Кировск
непосредственное оказание услуги										
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия	99,6	100,0	98,3	100,0	99,1	100,0	99,8	98,2	100,0	100,0
Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций»	99,5	99,3	98,4	99,4	99,8	100,0	99,8	98,3	100,0	100,0
Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию (учреждение) родственникам и знакомым	100,0	97,7	98,4	100,0	100,0	98,9	100,0	98,3	100,0	100,0
удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации	99,7	97,7	99,4	100,0	100,0	99,8	99,7	96,7	100,0	100,0
Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации	99,7	97,7	99,4	100,0	100,0	97,8	100,0	98,3	100,0	100,0
Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	99,8	97,7	99,1	100,0	100,0	98,5	99,9	98,0	100,0	100,0

4.3. Описание значений критериев и составляющих показателей в виде рейтинга со значениями по организациям в социальной сфере

Среднее значение по всем критериям оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания **составляет 96,5 балла (высокая оценка).**

По всем критериям организации получили высокие оценки (выше 92,0 баллов):

1. Критерий «Открытость и доступность информации об организации» - 93,4 балла
2. Критерий «Комфортность условий предоставления услуг» - 97,6 балла
3. Критерий «Доступность услуг для инвалидов» - 92,9 балла
4. Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций» - 99,4 балла
5. Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» - 99,3 балла.

Рассмотрим более подробно рейтинги учреждений в разрезе отдельных критериев оценки.

Критерий 1: «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»

Максимальный балл по критерию «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» (100,0 баллов) получили 3 организации: ГОАУСОН «Печенгский КЦСОН», ГОАУСОН «Полярный КЦСОН», ГОАУСОН «Мурманский КЦСОН», ЧУСО «Детская деревня - SOS Кандалакша».

Высокие значения рассматриваемого критерия (99,9 – 90,7 балла) получили 7 организаций: ГОАУСОН «Апатитский КЦСОН», ГОАУСОН «Кольский КЦСОН», ГОАУСОН «Мончегорский КЦСОН», ГОАУСОН «Ловозерский КЦСОН», ЧУСО «Социальный центр - SOS Мурманск», ГОАУСОН «Оленегорский КЦСОН», ООО «Социальная служба «Сияние».

Средняя оценка у организации ООО «Август» (82,8 балла); неудовлетворительную оценку получила организация ИП Чагина (46,0 балла) (см. Рисунок 4.3.1 и Таблицу 4.3.1).

Рисунок 4.3.1.Рейтинг организаций по критерию «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»

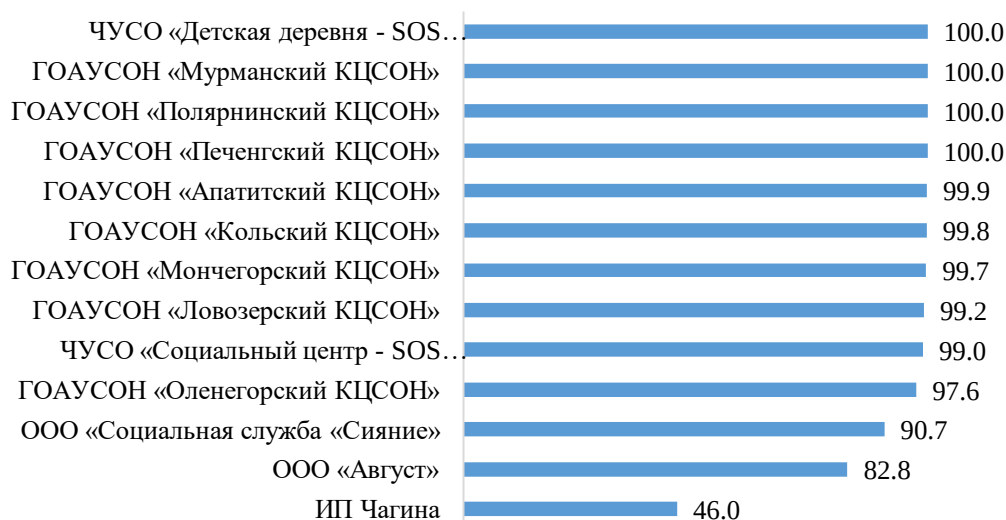


Таблица 4.3.1.Рейтинг организаций по критерию «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»

Место	Наименование организации	Баллы
1-4	ЧУСО «Детская деревня - SOS Кандакша»	100,0
1-4	ГОАУСОН «Мурманский КЦСОН»	100,0
1-4	ГОАУСОН «Полярнинский КЦСОН»	100,0
1-4	ГОАУСОН «Печенгский КЦСОН»	100,0
5	ГОАУСОН «Апатитский КЦСОН»	99,9
6	ГОАУСОН «Кольский КЦСОН»	99,8
7	ГОАУСОН «Мончегорский КЦСОН»	99,7
8	ГОАУСОН «Ловозерский КЦСОН»	99,2
9	ЧУСО «Социальный центр - SOS Мурманск»	99,0
10	ГОАУСОН «Оленегорский КЦСОН»	97,6
11	ООО «Социальная служба «Сияние»	90,7
12	ООО «Август»	82,8
13	ИП Чагина	46,0

Критерий «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» включает в себя 3 показателя:

1.1. Соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:

- на информационных стендах в помещении организации (учреждения);
- на официальном сайте организации (учреждения) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

1.2. Наличие и функционирование на официальном сайте организации (учреждения) в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет» дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:

- телефона;
- электронной почты;

- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения); раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);

- технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на информационных стендах, на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Максимальные значения (100,0 баллов) по показателю 1.1 (соответствие информации о деятельности организации) получили:

- ЧУСО «Детская деревня - SOS Кандалакша»
- ГОАУСОН «Полярнинский комплексный центр социального обслуживания населения»
- ГОАУСОН «Печенгский комплексный центр социального обслуживания населения»
- ГОАУСОН «Мурманский комплексный центр социального обслуживания населения»
- ГОАУСОН «Мончегорский комплексный центр социального обслуживания населения»
- ГОАУСОН «Ловозерский комплексный центр социального обслуживания населения»
- ГОАУСОН «Кольский комплексный центр социального обслуживания населения»
- ГОАУСОН «Апатитский комплексный центр социального обслуживания населения»

Высокие значения показателя 1.1. (более 90 баллов) зафиксированы в:

- ЧУСО «Социальный центр - SOS Мурманск»
- ГОАУСОН «Оленегорский КЦСОН»

Средние значения показателя 1.1. (70-89 баллов) зафиксированы в:

- ООО «Август»
- ООО «Социальная служба «Сияние»

Неудовлетворительное значение показателя 1.1. (менее 70 баллов) зафиксировано в ИП Чагина.

По показателю 1.2 (наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг)

Максимальные значения (более 90 баллов) по показателю 1.2 (соответствие информации о деятельности организации) получили:

- ГОАУСОН «Мончегорский комплексный центр социального обслуживания населения»
- ГОАУСОН «Оленегорский КЦСОН»
- ГОАУСОН «Апатитский комплексный центр социального обслуживания населения»
- ГОАУСОН «Печенгский комплексный центр социального обслуживания населения»
- ГОАУСОН «Полярнинский комплексный центр социального обслуживания населения»
- ГОАУСОН «Мурманский комплексный центр социального обслуживания населения»
- ГОАУСОН «Кольский комплексный центр социального обслуживания населения»
- ГОАУСОН «Ловозерский комплексный центр социального обслуживания населения»
- ЧУСО «Социальный центр - SOS Мурманск»
- ЧУСО «Детская деревня - SOS Кандалакша»
- ООО «Социальная служба «Сияние»

Неудовлетворительное значение показателя 1.2. (менее 70 баллов) зафиксированы в:

- ООО «Август»
- ИП Чагина

По показателю 1.3 (доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации) максимальные значения (более 90 баллов) по показателю 1.3 (соответствие информации о деятельности организации) получили все обследуемые организации (от 97,7 до 100,0 баллов)

Детальные значения рассмотренных показателей критерия «Открытость и доступность информации об организации» см. на Рисунке 4.3.2 и в Таблице 4.3.2.

Рисунок 4.3.2. Итоговые баллы по показателю 1.1, 1.2, 1.3 по обследованным организациям

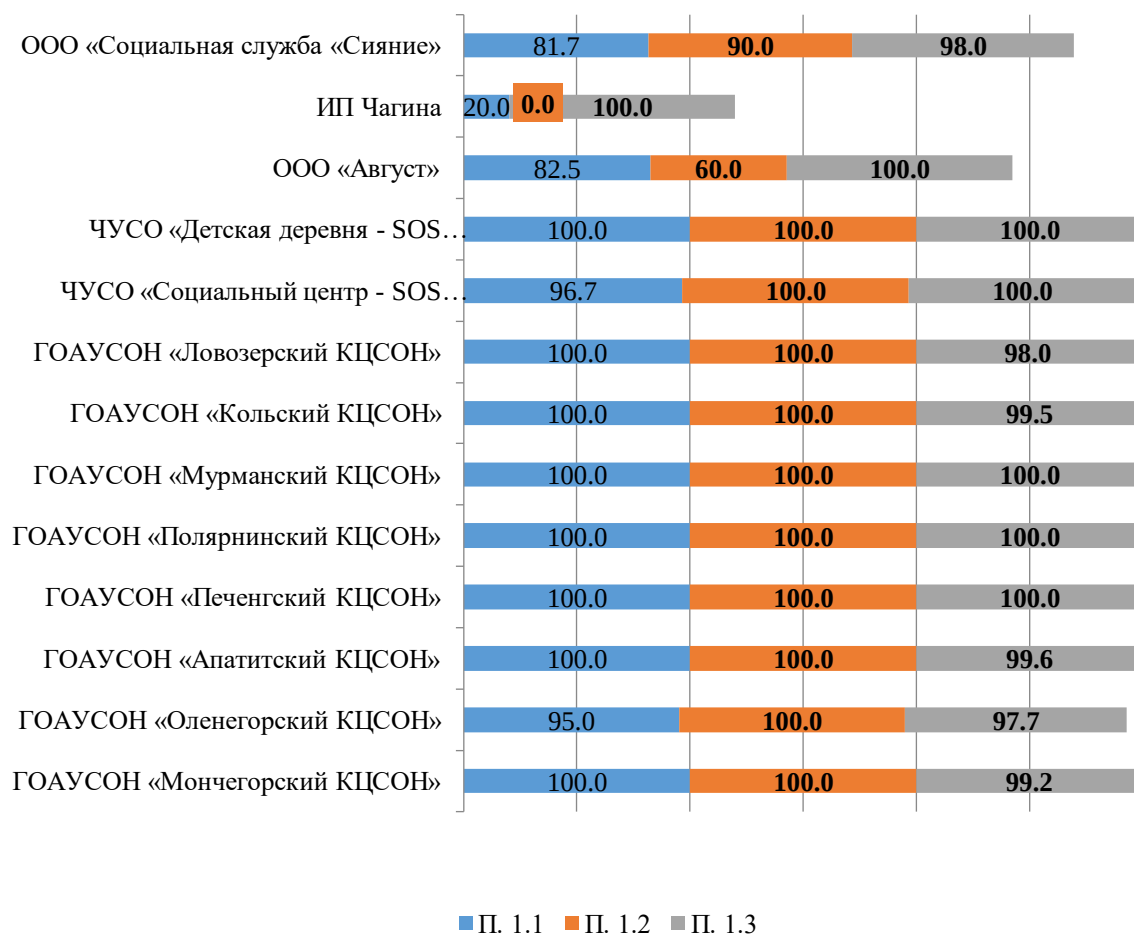


Таблица 4.3.2. Итоговые баллы по показателю 1.1., 1.2, 1.3 по обследованным организациям

	1.1.Соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	1.2.Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	1.3.Доля получателей услуг социального обслуживания, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы
ГОАУСОН «Мончегорский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,0	100,0	99,2
ГОАУСОН «Оленегорский комплексный центр социального обслуживания населения»	95,0	100,0	97,7
ГОАУСОН «Апатитский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,0	100,0	99,6
ГОАУСОН «Печенгский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,0	100,0	100,0
ГОАУСОН «Полярнинский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,0	100,0	100,0
ГОАУСОН «Мурманский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,0	100,0	100,0
ГОАУСОН «Кольский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,0	100,0	99,5
ГОАУСОН «Ловозерский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,0	100,0	98,0
ЧУСО «Социальный центр - SOS Мурманск»	96,7	100,0	100,0
ЧУСО «Детская деревня - SOS Кандалакша»	100,0	100,0	100,0
ООО «Август»	82,5	60,0	100,0
ИП Чагина	20,0	0,0	100,0
ООО «Социальная служба «Сияние»	81,7	90,0	98,0

Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»

Наибольшие значения критерия «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» (более 90 баллов) получены по всем организациям, кроме ИП Мусатов (обслуживаемая территория – г. Снежногорск), ИП Ускова Л.Н. (обслуживаемая территория – г. Мончегорск) (менее 89 баллов каждая, оценка «неудовлетворительно»). Детальные значения критерия представлены на Рисунке 4.3.3 и в Таблице 4.3.3.

Рисунок 4.3.3. Рейтинг организаций по критерию «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг», баллы

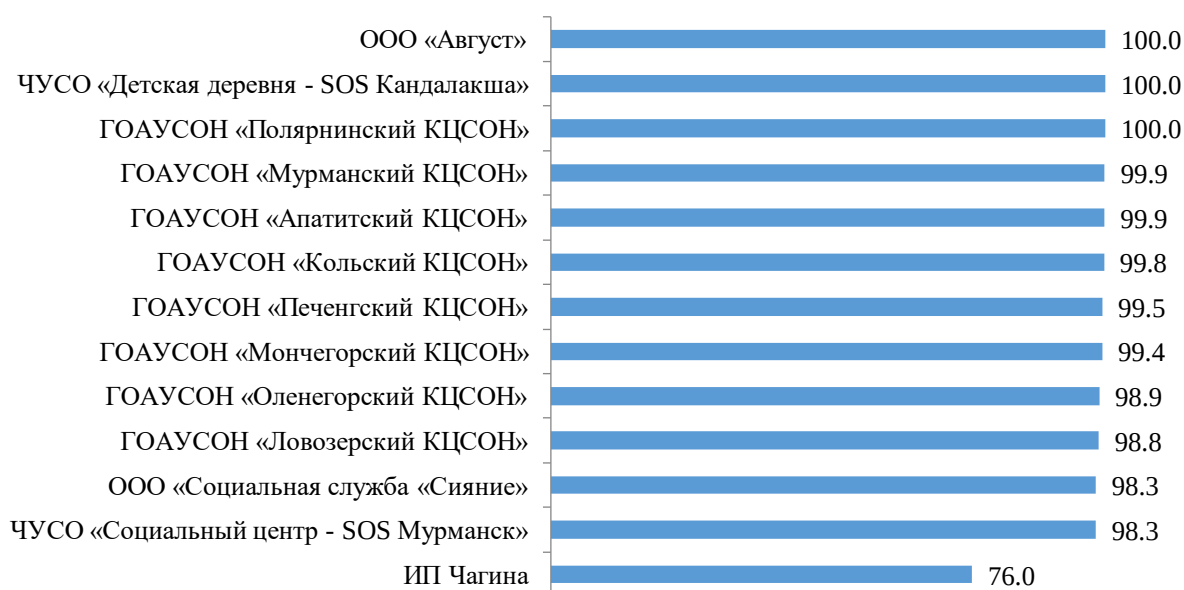


Таблица 4.3.3. Рейтинг организаций по критерию «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»

Место	Наименование организации	Баллы
1-3	ГОАУСОН «Полярнинский КЦСОН»	100,0
1-3	ЧУСО «Детская деревня - SOS Кандалакша»	100,0
1-3	ООО «Август»	100,0
4-5	ГОАУСОН «Апатитский КЦСОН»	99,9
4-5	ГОАУСОН «Мурманский КЦСОН»	99,9
6	ГОАУСОН «Кольский КЦСОН»	99,8
7	ГОАУСОН «Печенгский КЦСОН»	99,5
8	ГОАУСОН «Мончегорский КЦСОН»	99,4
9	ГОАУСОН «Оленегорский КЦСОН»	98,9
10	ГОАУСОН «Ловозерский КЦСОН»	98,8
12	ЧУСО «Социальный центр - SOS Мурманск»	98,3
11	ООО «Социальная служба «Сияние»	98,3
13	ИП Чагина	76,0

Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» содержит в себе 3 показателя:

2.1. Обеспечение в организации социального обслуживания комфортных условий предоставления услуг:

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;
- наличие и понятность навигации внутри организации (учреждения);
- наличие и доступность питьевой воды;
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (в том числе чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);
- санитарное состояние помещений организаций;
- транспортная доступность (возможность доехать до организации (учреждения) на общественном транспорте, наличие парковки);
- доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте организации (учреждения), на «Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций)», при личном посещении в регистратуре или у специалиста и пр.).

2.2. Время ожидания предоставления услуги (своевременность предоставления услуги в соответствии с записью на прием (консультацию), графиком прихода социального работника на дом и пр.).

2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

По показателю 2.1 (обеспечение в организации социального обслуживания комфортных условий предоставления услуг)

Максимальные значения (более 90 баллов) по показателю 2.1 (соответствие информации о деятельности организации) получили 12 из 13 обследуемых организаций:

- ГОАУСОН «Мончегорский комплексный центр социального обслуживания населения»
- ГОАУСОН «Оленегорский КЦСОН»
- ГОАУСОН «Апатитский комплексный центр социального обслуживания населения»
- ГОАУСОН «Печенгский комплексный центр социального обслуживания населения»
- ГОАУСОН «Полярнинский комплексный центр социального обслуживания населения»
- ГОАУСОН «Мурманский комплексный центр социального обслуживания населения»
- ГОАУСОН «Кольский комплексный центр социального обслуживания населения»

- ГОАУСОН «Ловозерский комплексный центр социального обслуживания населения»
- ЧУСО «Социальный центр - SOS Мурманск»
- ЧУСО «Детская деревня - SOS Кандалакша»
- ООО «Август»
- ООО «Социальная служба «Сияние»

Неудовлетворительная оценка по показателю 2.1. (менее 70 баллов, оценка «неудовлетворительно») зафиксирована у ИП Чагина.

По показателю 2.2 (время ожидания предоставления услуги) все организации получили самые высокие оценки (от 95,7 до 100,0 баллов).

По показателю 2.3 все организации получили самые высокие оценки (от 97,2 до 100,0 баллов).

Детальные значения рассмотренных показателей критерия «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» см. на Рисунке 4.3.4 и в Таблице 4.3.4.

Рисунок 4.3.4. Итоговые баллы по показателю 2.1, 2.2, 2.3 по обследованным организациям

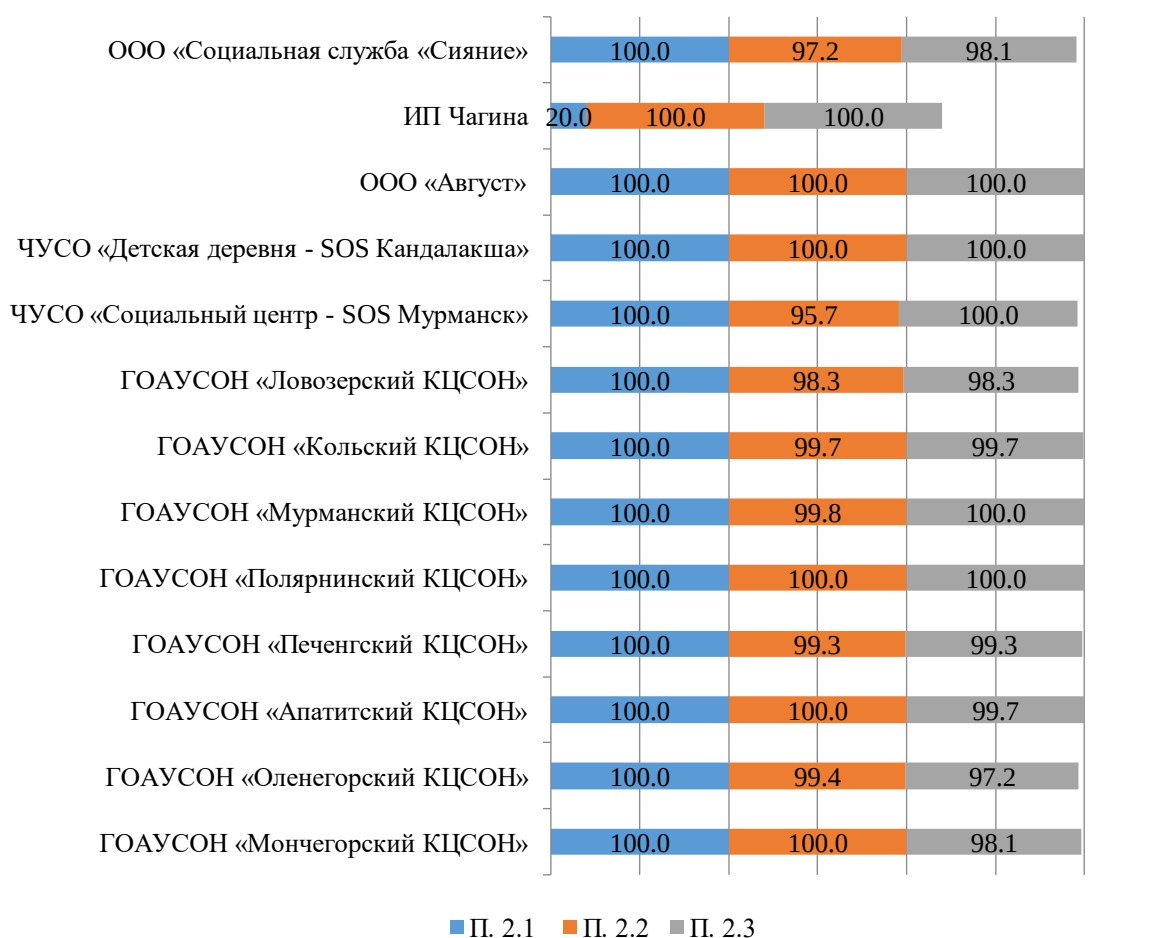


Таблица 4.3.4. Итоговые баллы по показателю 2.1., 2.2, 2.3 по обследованным организациям

Название организации	2.1.Обеспечение в организации (учреждении) комфортных условий для предоставления услуг	2.2.Времяожидания предоставления услуги	2.3.Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг
ГОАУСОН «Мончегорский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,0	100,0	98,1
ГОАУСОН «Оленегорский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,0	99,4	97,2
ГОАУСОН «Апатитский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,0	100,0	99,7
ГОАУСОН «Печенгский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,0	99,3	99,3
ГОАУСОН «Полярнинский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,0	100,0	100,0
ГОАУСОН «Мурманский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,0	99,8	100,0
ГОАУСОН «Кольский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,0	99,7	99,7
ГОАУСОН «Ловозерский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,0	98,3	98,3
ЧУСО «Социальный центр - SOS Мурманск»	100,0	95,7	100,0
ЧУСО «Детская деревня - SOS Кандалакша»	100,0	100,0	100,0
ООО «Август»	100,0	100,0	100,0
ИП Чагина	20,0	100,0	100,0
ООО «Социальная служба «Сияние»	100,0	97,2	98,1

Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов»

Наибольшие значения критерия «Доступность услуг для инвалидов» (более 90 баллов) получили 7 организаций из 12-ти:

- ГОАУСОН «Апатитский КЦСОН»
- ГОАУСОН «Печенгский КЦСОН»
- ГОАУСОН «Полярнинский КЦСОН»
- ГОАУСОН «Мурманский КЦСОН»
- ГОАУСОН «Ловозерский КЦСОН»
- ЧУСО «Детская деревня - SOS Кандалакша»
- ГОАУСОН «Мончегорский КЦСОН»
- ГОАУСОН «Оленегорский КЦСОН»
- ООО «Социальная служба «Сияние»
- ГОАУСОН «Кольский КЦСОН»
- ООО «Август»

Средний балл по критерию «Доступность услуг для инвалидов» (70-89 баллов) получили

- ЧУСО «Социальный центр - SOS Мурманск»

Самый низкий балл по рассматриваемому критерию (менее 70 баллов, оценка «неудовлетворительно») получил:

- ИП Чагина

Детальные значения критерия представлены на Рисунке 4.3.5 и в Таблице 4.3.5.

Рисунок 4.3.5. Рейтинг организаций по критерию «Доступность услуг для инвалидов», баллы

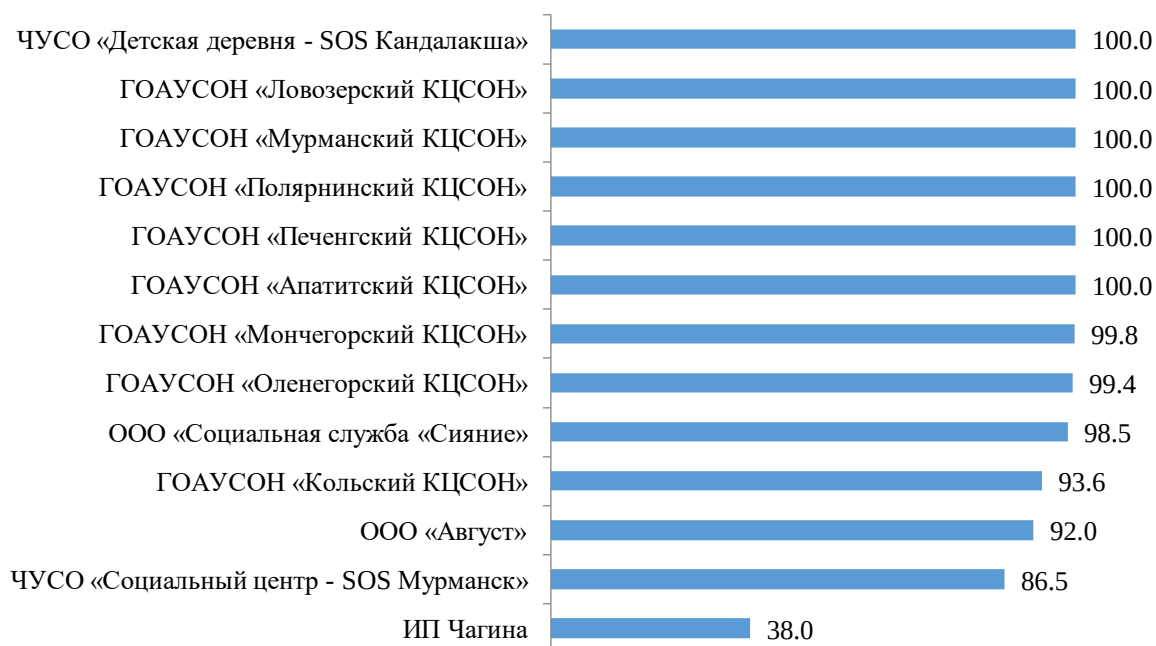


Таблица 4.3.5. Рейтинг организаций по критерию «Доступность услуг для инвалидов»

Место	Наименование организации	Баллы
1-6	ГОАУСОН «Апатитский КЦСОН»	100,0
1-6	ГОАУСОН «Печенгский КЦСОН»	100,0
1-6	ГОАУСОН «Полярный КЦСОН»	100,0
1-6	ГОАУСОН «Мурманский КЦСОН»	100,0
1-6	ГОАУСОН «Ловозерский КЦСОН»	100,0
1-6	ЧУСО «Детская деревня - SOS Кандакша»	100,0
7	ГОАУСОН «Мончегорский КЦСОН»	99,8
8	ГОАУСОН «Оленегорский КЦСОН»	99,4
9	ООО «Социальная служба «Сияние»	98,5
10	ГОАУСОН «Кольский КЦСОН»	93,6
11	ООО «Август»	92,0
12	ЧУСО «Социальный центр - SOS Мурманск»	86,5
13	ИП Чагина	38,0

Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов» включал в себя следующие показатели:

3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации (учреждению), и ее помещений с учетом доступности 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 санитарно-гигиенических помещений в организации (учреждении).

3.2. Обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:

- 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 (учреждения) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» для инвалидов по зрению;
- помощь, оказываемая работниками организации (учреждения), прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в организации (учреждения);
- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).

По показателю 3.1 (оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов) максимальные оценки получили 10 организаций из 13-ти (100 баллов).

Максимальные баллы по данному критерию получили:

- ГОАУСОН «Мончегорский комплексный центр социального обслуживания населения»
- ГОАУСОН «Оленегорский КЦСОН»
- ГОАУСОН «Апатитский комплексный центр социального обслуживания населения»
- ГОАУСОН «Печенгский комплексный центр социального обслуживания населения»
- ГОАУСОН «Полярнинский комплексный центр социального обслуживания населения»
- ГОАУСОН «Мурманский комплексный центр социального обслуживания населения»
- ГОАУСОН «Ловозерский комплексный центр социального обслуживания населения»
- ЧУСО «Детская деревня - SOS Кандалакша»
- ООО «Август»
- ООО «Социальная служба «Сияние»

Средние баллы по данному критерию получили:

- ГОАУСОН «Кольский комплексный центр социального обслуживания населения»

Наименьшие баллы по данному критерию получили:

- ЧУСО «Социальный центр - SOS Мурманск»
- ИП Чагина

По показателю 3.2 (обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими)

Максимальные баллы по данному критерию получили:

- ГОАУСОН «Мончегорский комплексный центр социального обслуживания населения»
- ГОАУСОН «Оленегорский КЦСОН»
- ГОАУСОН «Апатитский комплексный центр социального обслуживания населения»
- ГОАУСОН «Печенгский комплексный центр социального обслуживания населения»
- ГОАУСОН «Полярнинский комплексный центр социального обслуживания населения»

- ГОАУСОН «Мурманский комплексный центр социального обслуживания населения»
- ГОАУСОН «Кольский комплексный центр социального обслуживания населения»
- ГОАУСОН «Ловозерский комплексный центр социального обслуживания населения»
- ЧУСО «Социальный центр - SOS Мурманск»
- ЧУСО «Детская деревня - SOS Кандалакша»
- ООО «Социальная служба «Сияние»

Средний балл по данному критерию получила:

- ООО «Август»

Наименьшие баллы по данному критерию получила:

- ИП Чагина

Показатель 3.3 (доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов), все организации получили максимальные баллы по данному критерию. (см. на Рисунке 4.3.6 и в Таблице 4.3.6.)

Рисунок 4.3.6. Итоговые баллы по показателю 3.1, 3.2, 3.3 по обследованным организациям

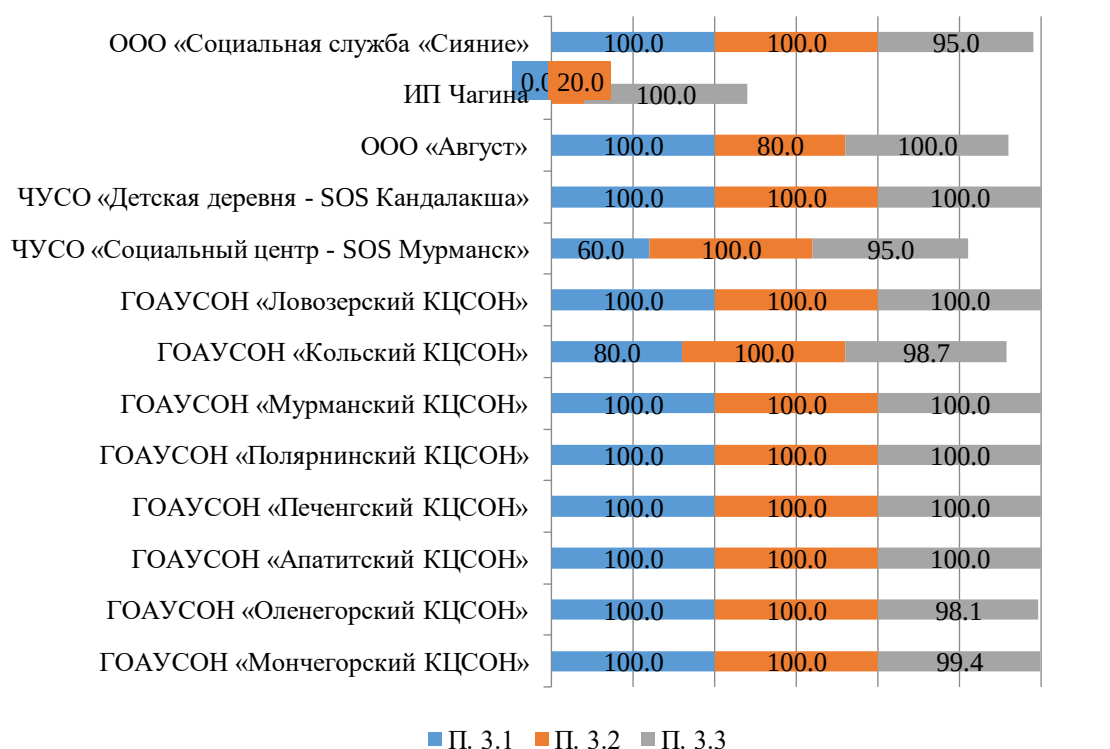


Таблица 4.3.6. Итоговые баллы по показателю 3.1, 3.2, 3.3 по обследованным организациям

	3.1.Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	3.2.Обеспечение в организации (учреждения) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	3.3.Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов
ГОАУСОН «Мончегорский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,0	100,0	99,4
ГОАУСОН «Оленегорский КЦСОН»	100,0	100,0	98,1
ГОАУСОН «Апатитский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,0	100,0	100,0
ГОАУСОН «Печенгский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,0	100,0	100,0
ГОАУСОН «Полярнинский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,0	100,0	100,0
ГОАУСОН «Мурманский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,0	100,0	100,0
ГОАУСОН «Кольский комплексный центр социального обслуживания населения»	80,0	100,0	98,7
ГОАУСОН «Ловозерский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,0	100,0	100,0
ЧУСО «Социальный центр - SOS Мурманск»	60,0	100,0	95,0
ЧУСО «Детская деревня - SOS Кандалакша»	100,0	100,0	100,0
ООО «Август»	100,0	80,0	100,0
ИП Чагина	0,0	20,0	100,0
ООО «Социальная служба «Сияние»	100,0	100,0	95,0

Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы»

Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» получил высокие оценки во всех обследованных организациях (от 93,1 до 100 баллов). Детальные значения критерия представлены на Рисунке 4.3.7 и в Таблице 4.3.7.

Рисунок 4.3.7. Рейтинг организаций по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы», баллы

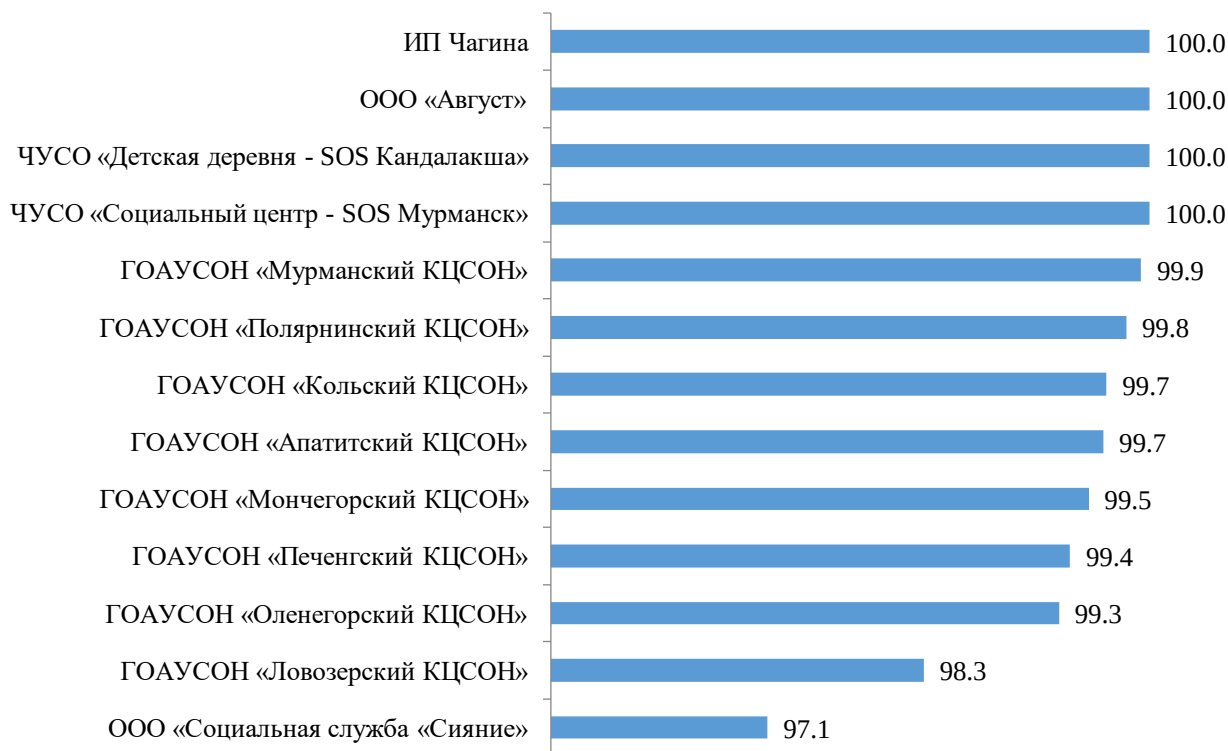


Таблица 4.3.7. Рейтинг организаций по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы»

Место	Наименование организации	Баллы
1-4	ЧУСО «Социальный центр - SOS Мурманск»	100,0
1-4	ЧУСО «Детская деревня - SOS Кандалакша»	100,0
1-4	ООО «Август»	100,0
1-4	ИП Чагина	100,0
5	ГОАУСОН «Мурманский КЦСОН»	99,9
6	ГОАУСОН «Полярнинский КЦСОН»	99,8
7-8	ГОАУСОН «Апатитский КЦСОН»	99,7
7-8	ГОАУСОН «Кольский КЦСОН»	99,7
9	ГОАУСОН «Мончегорский КЦСОН»	99,5
10	ГОАУСОН «Печенгский КЦСОН»	99,4
11	ГОАУСОН «Оленегорский КЦСОН»	99,3
12	ГОАУСОН «Ловозерский КЦСОН»	98,3
13	ООО «Социальная служба «Сияние»	97,1

Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» включал в себя следующие показатели:

4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники регистратуры, справочной, приемного отделения и прочие) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги (социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику и прочие) при обращении в организацию (учреждение) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалоб, предложений), записи на прием (получение услуги), получение консультации по оказываемым услугам и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

По всем трем показателям критерия «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» все обследованные организации получили самые высокие оценки (более 90 баллов):

- по показателю 4.1 «доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги» от 97,2 до 100 баллов;

- по показателю 4.2 «доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги» от 97,2 до 100 баллов;

- по показателю 4.3 «доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов» от 97,0 до 100 баллов.

Детальные значения рассмотренных показателей критерия «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» см. на Рисунке 4.3.8 и в Таблице 4.3.8.

Рисунок 4.3.8. Итоговые баллы по показателю 4.1, 4.2, 4.3 по обследованным организациям

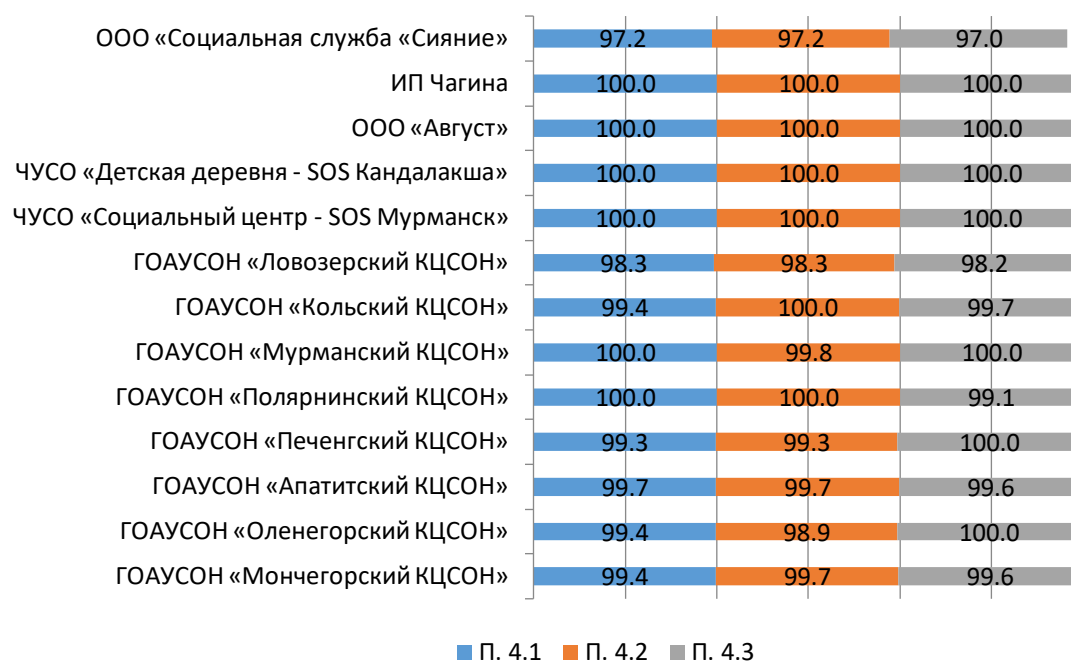


Таблица 4.3.8.Итоговые баллы по показателю 4.1, 4.2, 4.3 по обследованным организациям

	4.1.Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги	4.2.Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги	4.3.Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия
ГОАУСОН «Мончегорский комплексный центр социального обслуживания населения»	99,4	99,7	99,6
ГОАУСОН «Оленегорский КЦСОН»	99,4	98,9	100,0
ГОАУСОН «Апатитский комплексный центр социального обслуживания населения»	99,7	99,7	99,6
ГОАУСОН «Печенгский комплексный центр социального обслуживания населения»	99,3	99,3	100,0
ГОАУСОН «Полярнинский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,0	100,0	99,1
ГОАУСОН «Мурманский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,0	99,8	100,0
ГОАУСОН «Кольский комплексный центр социального обслуживания населения»	99,4	100,0	99,7
ГОАУСОН «Ловозерский комплексный центр социального обслуживания населения»	98,3	98,3	98,2
ЧУСО «Социальный центр - SOS Мурманск»	100,0	100,0	100,0
ЧУСО «Детская деревня - SOS Кандалакша»	100,0	100,0	100,0
ООО «Август»	100,0	100,0	100,0
ИП Чагина	100,0	100,0	100,0
ООО «Социальная служба «Сияние»	97,2	97,2	97,0

Критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

По критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» все обследованных организаций получили самые высокие оценки: от 87,1 до 100 баллов. Детальные значения критерия представлены на Рисунке 4.3.9 и в Таблице 4.3.9.

Рисунок 4.3.9. Рейтинг организаций по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы», баллы

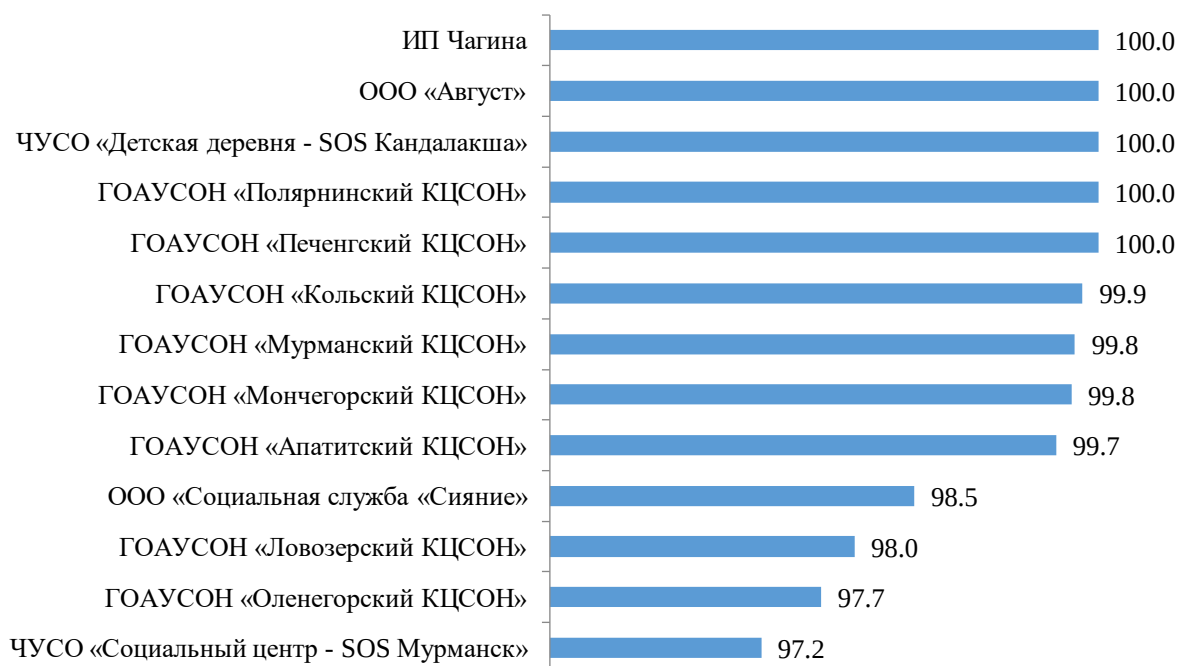


Таблица 4.3. 9.Рейтинг организаций по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

Место	Наименование организации	Баллы
1-5	ГОАУСОН «Печенгский КЦСОН»	100,0
1-5	ГОАУСОН «Полярнинский КЦСОН»	100,0
1-5	ЧУСО «Детская деревня - SOS Кандалакша»	100,0
1-5	ООО «Август»	100,0
6	ГОАУСОН «Кольский КЦСОН»	99,9
7-8	ГОАУСОН «Мончегорский КЦСОН»	99,8
7-8	ГОАУСОН «Мурманский КЦСОН»	99,8
9	ГОАУСОН «Апатитский КЦСОН»	99,7
10	ООО «Социальная служба «Сияние»	98,5
11	ГОАУСОН «Ловозерский КЦСОН»	98,0
12	ГОАУСОН «Оленегорский КЦСОН»	97,7
13	ЧУСО «Социальный центр - SOS Мурманск»	97,2

Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» состоит из следующих показателей:

5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию (учреждение) родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации (учреждения) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации (учреждения) (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и др.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (учреждении) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

По всем трем показателям критерия «Удовлетворенность условиями оказания услуг» все обследованные организации получили высокие оценки:

- по показателю 5.1 «доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию (учреждение) родственникам и знакомым» от 97,2 до 100,0 баллов;

- по показателю 5.2 «доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации» от 96,7 до 100,0 баллов;

- по показателю 5.3 «доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации» от 95,7 до 100,0 баллов.

Детальные значения рассмотренных показателей критерия «Удовлетворенность условиями оказания услуг» см. на Рисунке 4.3.10 и в Таблице 4.3.10.

Рисунок 4.3.10. Итоговые баллы по показателю 5.1, 5.2, 5.3 по обследованным организациям

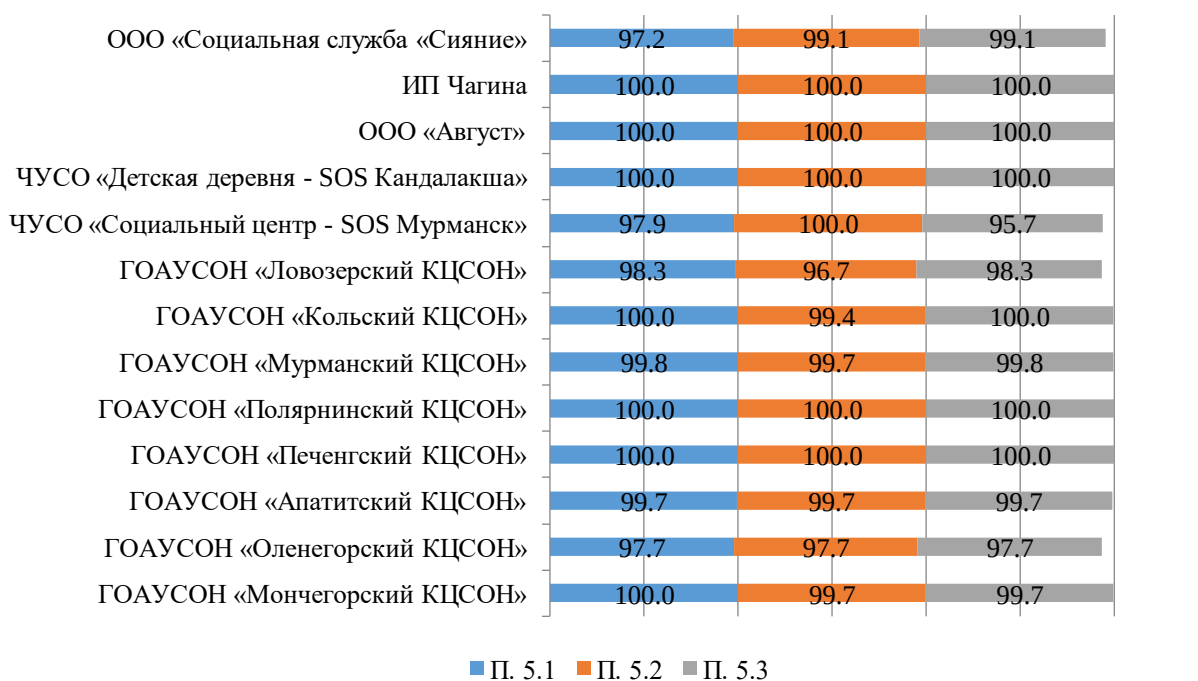


Таблица 4.3.10.Итоговые баллы по показателю 5.1, 5.2, 5.3 по обследованным организациям

Наименование организации	5.1.Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию (учреждение) родственникам и знакомым	5.2.Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации	5.3.Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации
ГОАУСОН «Мончегорский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,0	99,7	99,7
ГОАУСОН «Оленегорский КЦСОН»	97,7	97,7	97,7
ГОАУСОН «Апатитский комплексный центр социального обслуживания населения»	99,7	99,7	99,7
ГОАУСОН «Печенгский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,0	100,0	100,0
ГОАУСОН «Полярнинский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,0	100,0	100,0
ГОАУСОН «Мурманский комплексный центр социального обслуживания населения»	99,8	99,7	99,8
ГОАУСОН «Кольский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,0	99,4	100,0
ГОАУСОН «Ловозерский комплексный центр социального обслуживания населения»	98,3	96,7	98,3
ЧУСО «Социальный центр - SOS Мурманск»	97,9	100,0	95,7
ЧУСО «Детская деревня - SOS Кандалакша»	100,0	100,0	100,0
ООО «Август»	100,0	100,0	100,0
ИП Чагина	100,0	100,0	100,0
ООО «Социальная служба «Сияние»	97,2	99,1	99,1

Таблица 4.3.11. Значения критериев и составляющих показателей в виде рейтинга со значениями по организациям

	ГОАУСОН «Мончегорский комплексный центр социального обслуживания населения»	ГОАУСОН «Оленегорский КЦСОН»	ГОАУСОН «Апатитский комплексный центр социального обслуживания населения»	ГОАУСОН «Печенгский комплексный центр социального обслуживания населения»	ГОАУСОН «Полярнинский комплексный центр социального обслуживания населения»	ГОАУСОН «Мурманский комплексный центр социального обслуживания населения»	ГОАУСОН «Кольский комплексный центр социального обслуживания населения»	ГОАУСОН «Ловозерский комплексный центр социального обслуживания населения»	ЧУСО «Социальный центр - SOS Мурманск»	ЧУСО «Детская деревня - SOS Кандалакша»	ООО «Август»	ИП Чагина	ООО «Социальная служба «Сияние»
Соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных информационных ресурсах	100,0	95,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	96,7	100,0	82,5	20,0	81,7
Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	60,0	0,0	90,0
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"	99,2	97,7	99,6	100,0	100,0	100,0	99,5	98,0	100,0	100,0	100,0	100,0	98,0
Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации»	99,7	97,6	99,9	100,0	100,0	100,0	99,8	99,2	99,0	100,0	82,8	46,0	90,7
Обеспечение в организации (учреждении) комфортных условий для предоставления услуг	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	20,0	100,0
Время ожидания предоставления услуги	100,0	99,4	100,0	99,3	100,0	99,8	99,7	98,3	95,7	100,0	100,0	100,0	97,2
Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг	98,1	97,2	99,7	99,3	100,0	100,0	99,7	98,3	100,0	100,0	100,0	100,0	98,1
Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг»	99,4	98,9	99,9	99,5	100,0	99,9	99,8	98,8	98,3	100,0	100,0	76,0	98,3
Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к ней	100,0	100,0	100,0	100,0	80,0	100,0	60,0	100,0	100,0	0,0	100,0	100,0	100,0

	ГООУСОН «Мончегорский комплексный центр социального обслуживания населения»	ГООУСОН «Оленегорский КЦСОН»	ГООУСОН «Апатитский комплексный центр социального обслуживания населения»	ГООУСОН «Печенгский комплексный центр социального обслуживания населения»	ГООУСОН «Полярнинский комплексный центр социального обслуживания населения»	ГООУСОН «Мурманский комплексный центр социального обслуживания населения»	ГООУСОН «Кольский комплексный центр социального обслуживания населения»	ГООУСОН «Ловозерский комплексный центр социального обслуживания населения»	ЧУСО «Социальный центр - SOS Мурманск»	ЧУСО «Детская деревня - SOS Кандалакша»	ООО «Август»	ИП Чагина	ООО «Социальная служба «Сияние»
территории с учетом доступности для инвалидов													
Обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	80,0	20,0	100,0	100,0	100,0
Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	100,0	100,0	100,0	100,0	98,7	100,0	95,0	100,0	100,0	100,0	95,0	100,0	100,0
Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов»	100,0	100,0	100,0	100,0	93,6	100,0	86,5	100,0	92,0	38,0	98,5	100,0	100,0
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы	99,7	99,3	100,0	100,0	99,4	98,3	100,0	100,0	100,0	100,0	97,2	99,7	99,3
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги	99,7	99,3	100,0	99,8	100,0	98,3	100,0	100,0	100,0	100,0	97,2	99,7	99,3
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия	99,6	100,0	99,1	100,0	99,7	98,2	100,0	100,0	100,0	100,0	97,0	99,6	100,0
Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций»	99,7	99,4	99,8	99,9	99,7	98,3	100,0	100,0	100,0	100,0	97,1	99,7	99,4

	ГООУСОН «Мончегорский комплексный центр социального обслуживания населения»	ГООУСОН «Оленегорский КЦСОН»	ГООУСОН «Апатитский комплексный центр социального обслуживания населения»	ГООУСОН «Печенгский комплексный центр социального обслуживания населения»	ГООУСОН «Полярный комплексный центр социального обслуживания населения»	ГООУСОН «Мурманский комплексный центр социального обслуживания населения»	ГООУСОН «Кольский комплексный центр социального обслуживания населения»	ГООУСОН «Ловозерский комплексный центр социального обслуживания населения»	ЧУСО «Социальный центр - SOS Мурманск»	ЧУСО «Детская деревня - SOS Кандалакша»	ООО «Август»	ИП Чагина	ООО «Социальная служба «Сияние»
Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию (учреждение) родственникам и знакомым	99,7	100,0	100,0	99,8	100,0	98,3	97,9	100,0	100,0	100,0	97,2	99,7	100,0
удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации	99,7	100,0	100,0	99,7	99,4	96,7	100,0	100,0	100,0	100,0	99,1	99,7	100,0
Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации	99,7	100,0	100,0	99,8	100,0	98,3	95,7	100,0	100,0	100,0	99,1	99,7	100,0
Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	99,7	100,0	100,0	99,8	99,9	98,0	97,2	100,0	100,0	100,0	98,5	99,7	100,0
Итог по 5 критериям	99,81	99,78	99,96	99,94	98,55	98,87	96,21	100,00	94,95	72,00	96,63	99,81	99,78

**Перечень организаций в сфере социального обслуживания,
осуществляющих деятельность на территории Мурманской области,
подлежащих независимой оценке качества условий оказания услуг в 2022
году**

№ п/п	Наименование организации социального обслуживания	Муниципальное образование	Адрес местонахождения	Количество анкет, заполненных на бумажном носителе	Количество анкет, заполненных онлайн	Всего анкет
				Факт	Факт	Факт
1	ГОАУСОН «Мончегорский комплексный центр социального обслуживания населения»	г. Мончегорск	Мурманская область, г. Мончегорск, ул. Строительная, д. 5	47	269	316
2	ГОАУСОН «Оленегорский комплексный центр социального обслуживания населения»	г. Оленегорск	Мурманская область, г. Оленегорск, ул. Парковая, д.15	34	142	176
3	ГОАУСОН «Апатитский комплексный центр социального обслуживания населения»	г. Апатиты	Мурманская область, г. Апатиты, ул. Зиновьева, д. 13а	52	237	289
4	ГОАУСОН «Печенгский комплексный центр социального обслуживания населения»	Печенгский район	Мурманская область, Печенгский район, п.г.т. Никель, ул. Октябрьская, д.15а	24	110	134
5	ГОАУСОН «Полярнинский комплексный центр социального обслуживания населения»	ЗАТО Александровск	Мурманская область, г. Снежногорск, ул. Мира, д.5/4	22	94	116
6	ГОАУСОН «Мурманский комплексный центр социального обслуживания населения»	г. Мурманск	Мурманская область, г. Мурманск, ул. Володарского, д.1	123	503	626
7	ГОАУСОН «Кольский комплексный центр социального обслуживания населения»	Кольский район	Мурманская область, г. Кола, ул. Красноармейская, д. 23	49	263	312
8	ГОАУСОН «Ловозерский комплексный центр социального обслуживания населения»	Ловозерский район	Мурманская область, Ловозерский район, п.г.т. Ревда, ул. Кузина, д.5	11	49	60

№ п/п	Наименование организации социального обслуживания	Муниципальное образование	Адрес местонахождения	Количество анкет, заполненных на бумажном носителе	Количество анкет, заполненных онлайн	Всего анкет
				Факт	Факт	Факт
9	ЧУСО «Социальный центр - SOS Мурманск»	г. Мурманск	Мурманская область, г. Мурманск, ул. Полярные Зори, д. 31, к. 1	-	47	47
10	ЧУСО «Детская деревня - SOS Кандалакша»	Кандалакшский район	Мурманская область, г. Кандалакша, ул. Данилова, д. 51	-	2	2
11	ООО «Август»	Кольский район	Мурманская область, Кольский район, н.п. Зверосовхоз, ул. Олимпийская, д. 35	-	9	9
12	ИП Чагина	г. Кировск	Мурманская область, г. Мурманск, ул. Кирова, д. 45, офис 35	-	2	2
13	ООО «Социальная служба «Сияние»	г. Апатиты	Мурманская область, г. Апатиты, ул. Геологов, д. 1	21	85	106
ИТОГ:				383	1812	2195

Карточка анализа официального интернет-сайта учреждения социального обслуживания

Наименование учреждения социального обслуживания	
Ссылка на Интернет-сайт:	
Дата анализа	
Населенный пункт (адрес учреждения)	

1. Соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на официальном сайте организации (учреждения) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами (показатель 1.1.2):

Перечень информации	Присутствует – 1, Отсутствует - 0
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 об 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;	
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 об условиях предоставления социальных услуг по видам социальных услуг и формам социального обслуживания, в том числе о перечне социальных услуг, предоставляемых организацией; о порядке и условиях предоставления социальных услуг бесплатно и за плату по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; о тарифах на социальные услуги по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; размере платы за предоставление социальных услуг, а также о возможности получения социальных услуг бесплатно;	
12) о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов	

субъектов Российской Федерации, численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;	
13) о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, и количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;	
14) об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и за плату, частичную 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);	
16) о финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности);	
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;	
19) информация о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков)	
20) об иной информации, которая размещается, публикуется по решению организации социального обслуживания и (или) размещение, опубликование которой является обязательным в соответствии с законодательством Российской Федерации	

2. Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование(показатель 1.2.1):

Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Присутствует, функционирует – 1, Отсутствует - 0 Присутствует, но не функционирует - 0
1) телефона (по указанному номеру отвечает сотрудник организации и предоставляет ответы на вопросы получателя услуг);	
2) почты (можно отправить сообщение и получить информацию о его прочтении и ответе)	
3) электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.)	
4) раздела «Часто задаваемые вопросы»	
5) технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	

3. Наличие альтернативной версии официального сайта организации (учреждения) в сети «Интернет» для инвалидов по зрению (показатель 3.2.1):

- 1) Присутствует
- 2) Отсутствует

Карточка наблюдения условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания

Наименование организации в сфере социального обслуживания	
Населенный пункт (адрес организации)	
Дата посещения организации в сфере социального обслуживания	

Открытость и доступность информации

Перечень информации	Присутствует – 1, Отсутствует - 0
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 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»);	
8) о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, и количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;	
9) 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;	
10) о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (с приложением электронного образа документов);	
11) о финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности);	
12) о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложением электронного образа документов);	
13) о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний;	
14) информация о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков)	
15) об иной информации, которая размещается, публикуется по решению организации социального обслуживания и (или) размещение, опубликование которой является обязательным в соответствии с законодательством Российской Федерации	

Федерации	
-----------	--

Комфортность предоставления услуг

Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Присутствует – 1, Отсутствует - 0
1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью	
2) наличие и понятность навигации внутри организации (учреждении)	
3) наличие и доступность питьевой воды	
4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	
5) санитарное состояние помещений организации социальной сферы	
6) транспортная доступность (возможность доехать до организации (учреждения) на общественном транспорте, наличие парковки)	
7) доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации (учреждения) в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации (учреждения))	

Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к организации (учреждению) территории с учетом доступности для инвалидов

Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Присутствует – 1, Отсутствует - 0
1) оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);	
2) наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	
3) наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	
4) наличие сменных кресел-колясок;	
5) наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.	

Обеспечение в организации (учреждения) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими

Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Присутствует – 1, Отсутствует - 0
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) помощь, оказываемая работниками организации (учреждения), прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации (учреждении) и на прилегающей территории;	
5) наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	

№ анкеты (заполняет оператор)	
Сфера социального обслуживания	код 3
Наименование муниципального образования / населенного пункта	
Наименование организации социального обслуживания:	
Метод опроса	1 – Опрос получателей с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях
Дата опроса	

Анкета опроса получателей услуг в организациях социального обслуживания
Уважаемый респондент!

Мы хотим узнать, как Вы оцениваете качество работы организаций социального обслуживания, получателями услуг которых являетесь Вы (Ваши дети). Просим внимательно отнестись к анкетированию и ответить на все вопросы.

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

1. К какой возрастной группе Вы относитесь? (Одиночный выбор)

☐ 13 лет и младше

☐ 14 лет и старше

2. Удовлетворяет ли Вас открытость, полнота и доступность информации о деятельности организации социального обслуживания, которая размещена на информационных стендах в помещении организации? (Одиночный выбор)

(Выберите 1 ответ)

☐ Да

☐ Нет

☐ Лично не посещал (-а) организацию

3. Удовлетворяет ли Вас открытость, полнота и доступность информации о деятельности организации социального обслуживания, которая размещена на официальном сайте организации? (Одиночный выбор)

(Выберите 1 ответ)

☐ Да

☐ Нет

☐ Не посещал (-а) официальный сайт организации

4. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации:

1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);

2. наличие и понятность навигации в помещении организации;

3. наличие и доступность питьевой воды в помещении организации;

4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации;

5. удовлетворительное санитарное состояние помещений организации;

6. транспортная доступность организации (наличие общественного транспорта, парковки);

7. доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации) (Одиночный выбор)

(Выберите 1 ответ)

☐ Да

☐ Нет

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

(Выберите 1 ответ)

☐ Своевременно

☐ Не своевременно

6. Имеете ли Вы (или лицо, представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?

(Одиночный выбор)

☐ Да
☐ Нет

7. Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации? (Одиночный выбор)

(Выберите 1 ответ)

☐ Да
☐ Нет

8. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах (работники справочной и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию? (Одиночный выбор)

(Выберите 1 ответ)

☐ Да
☐ Нет

9. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (социальные работники, тренеры, инструкторы и прочие работники)? (Одиночный выбор)

(Выберите 1 ответ)

☐ Да
☐ Нет

10. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания при дистанционном обращении в организацию (телефон, электронная почта, электронный сервис (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам), раздел «Часто задаваемые вопросы», анкета для опроса граждан на сайте и др.)? (Одиночный выбор)

(Выберите 1 ответ)

☐ Да
☐ Нет
☐ Не обращался (-лась) в организацию дистанционно

11. Готовы ли Вы рекомендовать данную организацию своим родственникам и знакомым, если у них возникнет потребность в социальном обслуживании, обратиться в данную организацию за получением социальных услуг (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)? (Одиночный выбор)

(Выберите 1 ответ)

☐ Да
☐ Нет

12. Удовлетворены ли Вы организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации (подразделения, отдельных специалистов и др.), навигацией внутри организации (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло и др.)? (Одиночный выбор)

(Выберите 1 ответ)

☐ Да
☐ Нет

13. В целом Вы удовлетворены условиями оказания услуг в этой организации? (Одиночный выбор)

(Выберите 1 ответ)

☐ Да
☐ Нет

14. Ваши предложения, пожелания по улучшению условий оказания социальных услуг в этой организации социального обслуживания. (Свободный ответ)
