

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

(в рамках выполнения государственного контракта № № 04-04/3 от 20.05.2019)

**Заказчик:** Министерство экономического развития Мурманской области

**Исполнитель:** ООО «Артефакт»

Директор ООО «Артефакт»(Новикова М.А.) \_\_\_\_\_

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2019 г.

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Общая информация об исследовании .....	4
1.1. Методологический раздел.....	4
1.2. Операционная модель исследования .....	5
1.3. Реализация плана выборки.....	19
1.4. Описание методики и техники проведения исследования .....	22
2. Оценка качества условий оказания услуг в разрезе организаций в сфере социального обслуживания.....	24
2.1. ГОАУСОН «Комплексный центр социального обслуживания населения ЗАТО г. Североморск» .....	24
2.2. ГОАУСОН «Ковдорский комплексный центр социального обслуживания населения» .....	25
2.3. ГОАУСОН «Полярнозоринский комплексный центр социального обслуживания населения».....	26
2.4. ГОАУСОН «Терский комплексный центр социального обслуживания населения» .....	26
2.5. ГОАУСОН «Кировский комплексный центр социального обслуживания населения» .....	27
2.6. ООО «Август» .....	28
2.7. ГОАУСОН "Кандалакшский комплексный центр социального обслуживания населения" .....	29
2.8. ЧУСО «Социальный центр-SOS Мурманск».....	30
2.9. ЧУСО «Детская деревня-SOS Кандалакша».....	31
2.10. МРОО «Содействие» .....	31
2.11. ООО «Сияние» .....	32
3. Общие выводы по сфере социального обслуживания и проект рейтинга .....	34
4. Детальная интерпретация критериев и показателей оценки качества .....	44
4.1. Описание значений критериев и составляющих показателей в целом по сфере (в сопоставлении с иными сферами).....	44
4.2. Описание значений критериев и составляющих показателей по муниципальным образованиям/ населенным пунктам .....	59

4.3. Описание значений критериев и составляющих показателей в виде рейтинга со значениями по организациям в социальной сфере .....	63
Приложение 1. Перечень организаций в сфере социального обслуживания населения и социальной поддержки населения, осуществляющих деятельность на территории Мурманской области, подлежащих независимой оценке качества условий оказания услуг в 2019 году.....	89
Приложение 2. Проект методических документов для проведения НОК качества условий оказания услуг в сфере социального обслуживания .....	90

## 1. Общая информация об исследовании

### 1.1. Методологический раздел

**Цель:** формирование информационной базы для подведения общественными советами по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг (далее – общественные советы) результатов 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 и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания, перечисленными в Приложении № 1, 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 проектов рейтингов организаций в сфере социального обслуживания.

**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 оценка качества условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания, с применением балльной системы с применением расчета средних интегральных значений в части показателей, характеризующих общие критерии оценки (таблица расчета

прилагается в Приложении 3. Расчет показателей НОК по сфере социального обслуживания.xlsx);

4. Документально оформленный рейтинг организаций в сфере социального обслуживания (входящих в список исследуемых) по типам на основании предоставляемых ими услуг (см. Раздел 3).

5. Документально оформленные результаты оценки 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, а также отраслевым приказам, указанным в Едином порядке (см. Таблица 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.

Таблица 1. Операционная модель исследования сферы социального обслуживания

№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке <sup>1</sup>	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей и формулы	Метод оценки			
01	02	03	04	05	06	07	08			
<b>Количество опрошенных получателей услуг организации</b>										
<b>1</b>	<b>Критерий «Открытость и доступность информации об организации»</b>									
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			
			<b>Перечень информации об организации социального обслуживания, которая должна быть размещена на стендах:</b> 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							

<sup>1</sup> 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 <sup>1</sup>	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей и формулы	Метод оценки
01	02	03	04	05	06	07	08
			<p>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;</p> <p>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;</p> <p>10) о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (с приложением электронного образа документов);</p> <p>11) о финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности);</p> <p>12) о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложением электронного образа документов);</p> <p>13) о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний;</p> <p>14) информация о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков)</p> <p>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</p>				
			<p><b>СУММА</b></p> <p>1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации (учреждения) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», установленным нормативными правовыми актами</p>	<p>- отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы на ее официальном сайте</p> <p>- объем информации (количество материалов/единиц информации), размещенной на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами (Исайт)</p>	<p>0 баллов</p> <p>0-100 баллов</p>	100 баллов	Анализ сайтов организаций
			<p><b>Оцениваемые Интернет-сайты</b></p> <p><b>Перечень информации об организации социального обслуживания, которая должна быть представлена на официальном Интернет-сайте: наличие - "1", отсутствие - "0"</b></p> <p>1) о дате государственной регистрации организации социального обслуживания с указанием числа, месяца и года регистрации;</p> <p>2) об учредителе (учредителях) организации социального обслуживания с указанием наименования, места</p>				

№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке <sup>1</sup>	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей и формулы	Метод оценки
01	02	03	04	05	06	07	08
			<p>его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты;</p> <p>3) о месте нахождения организации социального обслуживания, ее филиалах (при их наличии) с указанием адреса и схемы проезда;</p> <p>4) о режиме, графике работы с указанием дней и часов приема, перерыва на обед;</p> <p>5) о контактных телефонах с указанием кода населенного пункта, в котором расположена организация социального обслуживания, и об адресах электронной почты;</p> <p>6) о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии у поставщика социальных услуг) с указанием контактных телефонов и адресов электронной почты;</p> <p>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;</p> <p>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");</p> <p>9) о форме социального обслуживания, в которой организация предоставляет социальные услуги (стационарной, полустационарной, на дому);</p> <p>10) о видах социальных услуг, предоставляемых организацией социального обслуживания (социально-бытовые, социально-медицинские, социально-психологические, социально-педагогические, социально-трудоустройство, социально-правовые, услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, срочные социальные услуги);</p> <p>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;</p> <p>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</p>				



№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке <sup>1</sup>	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей и формулы	Метод оценки	
01	02	03	04	05	06	07	08	
			<p>средств физических лиц и (или) юридических лиц;</p> <p>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;</p> <p>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;</p> <p>15) о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (с приложением электронного образа документов);</p> <p>16) о финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности);</p> <p>17) о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложением электронного образа документов);</p> <p>18) о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний;</p> <p>19) информация о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков)</p> <p>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</p> <p><b>СУММА</b></p>					
	<b>П11</b>		$P_{\text{инф}} = \frac{1}{2} \times \left( \frac{I_{\text{стенд}}}{I_{\text{норм-стенд}}} + \frac{I_{\text{сайт}}}{I_{\text{норм-сайт}}} \right) \times 100, \quad (1.1)$ <p>Истенд – объем информации (количество материалов/единиц информации), размещенной на информационных стендах в помещении организации;</p> <p>Исайт – объем информации (количество материалов/единиц информации), размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет" (далее – официальный сайт организации);</p> <p>Инорм-стенд – объем информации (количество материалов/единиц информации), размещение которой на стенде в помещении организации социальной сферы установлено нормативными правовыми актами;</p> <p>Инорм-сайт – объем информации (количество материалов/единиц информации), размещение которой на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» установлено нормативными правовыми актами</p>					
1.2.	Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с	30%	1.2.1.Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и	- отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия	0 баллов	100 баллов Для расчета	Анализ сайтов организаций	

№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке <sup>1</sup>	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей и формулы	Метод оценки
01	02	03	04	05	06	07	08
	получателями услуг и их функционирование (Пдист):		их функционирование:			формула (1.2)	
	- телефона;		- абонентского номера телефона (по указанному номеру отвечает сотрудник организации и предоставляет ответы на вопросы получателя услуг);	- количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно) (Сдист)	по 30 баллов за каждый способ (Тдист)		
	- 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 организацией 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)				
			<b>СУММА</b>				
	<b>П12</b>		<b>Пдист = Тдист × Сдист, (1.2)</b> где Тдист – количество баллов за каждый дистанционный способ взаимодействия с получателями услуг (по 30 баллов за каждый способ); Сдист – количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы. <i>При наличии и функционировании более трех дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг показатель оценки качества принимает значение 100 баллов.</i>				
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 сферы по	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (1.3)	Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях, онлайн-опрос потребителей

№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке <sup>1</sup>	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей и формулы	Метод оценки
01	02	03	04	05	06	07	08
	официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» ( $\Pi^{откр}_{уд}$ ) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг (Чобщ)).			отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ( $У_{стенд}$ )			услуг организаций с 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 ( $У_{сайт}$ )	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
	<b>П13</b>		$\Pi^{откр}_{уд} = \left( \frac{У_{стенд} + У_{сайт}}{2 \times Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (1.3)$ <p>где:  <math>У_{стенд}</math> - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы;  <math>У_{сайт}</math> - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации;  <math>Ч_{общ}</math> - общее число опрошенных получателей услуг.</p>				
<b>Итого по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации»</b>		<b>100%</b>	<b><math>K^1 = (0,3 \times \Pi_{инф} + 0,3 \times \Pi_{дисг} + 0,4 \times \Pi^{откр}_{уд})</math></b>			<b>100 баллов</b>	
<b>2 Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»</b>							
2.1.	Обеспечение в организации (учреждении) комфортных условий для предоставления услуг ( $\Pi_{комф.усл}$ )	30%	2.1.1. Обеспечение в организации (учреждении) комфортных условий для предоставления услуг: 1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью	- отсутствуют комфортные условия - количество комфортных условий для предоставления услуг (от одного до четырех включительно) ( $С_{комф.}$ )	0 баллов по 20 баллов за каждое условие ( $T_{комф}$ )	100 баллов Для расчета формула (2.1)	Наблюдение за качеством условий оказания услуг при посещении организаций
			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				

№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке <sup>1</sup>	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей и формулы	Метод оценки	
01	02	03	04	05	06	07	08	
			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)					
			<b>СУММА</b>					
	<b>П21</b>		<b>Пкомф.усл = Ткомф×Скомф, (2.1)</b>					
			где: Ткомф– количество баллов за каждое комфортное условие предоставления услуг (по 20 баллов за каждое комфортное условие) Скомф – количество комфортных условий предоставления услуг. <i>При наличии пяти и более комфортных условий предоставления услуг показатель оценки качества (Пкомф.усл) принимает значение 100 баллов.</i>					
2.2.	Время ожидания предоставления услуги (Пожид)	40%	2.2.2. Своевременность предоставления услуги (в соответствии с записью на прием к специалисту организации (учреждения) (консультацию), датой госпитализации (диагностического исследования), графиком прихода социального работника на дом и пр.) (Ссвоевр)	число получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно (Усвоевр), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (Чобщ)	0-100 баллов	100 баллов		
	<b>П22</b>		<b>П<sup>своевр</sup> = <math>\frac{У_{своевр}}{Ч_{общ}} \times 100</math> (2.2)</b>					
			где У <sup>своевр</sup> - число получателей услуг, которым услуга предоставлена своевременно; Ч <sup>общ</sup> - общее число опрошенных получателей услуг					
2.3.	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в %)	30%	2.3.1. Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от	Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью	0-100 баллов	100 баллов	Опрос получателей услуг с помощью метода	

№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке <sup>1</sup>	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей и формулы	Метод оценки
01	02	03	04	05	06	07	08
	от общего числа опрошенных получателей услуг) ( $\Pi^{\text{комф}}_{\text{уд}}$ )		общего числа опрошенных получателей услуг)	предоставления услуг организацией социальной сферы (Укомф), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос (Чобщ)		Для расчета формула (2.3)	анкетирования / интервьюирования в организациях, онлайн-опрос потребителей услуг организаций с использованием специализированной Интернет-платформы для опроса
<b>П23</b>			$\Pi^{\text{комф}}_{\text{уд}} = \frac{\text{Укомф}}{\text{Чобщ}} \times 100,$ <p>где  <math>\text{Укомф}</math> - число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы;  <math>\text{Чобщ}</math> - общее число опрошенных получателей услуг.</p>		(2.3)		
<b>Итого по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг»</b>		<b>100%</b>	<b><math>K^2 = (0,3 \times \Pi^{\text{комф}}_{\text{уд}} + 0,4 \times \Pi^{\text{ожид}} + 0,3 \times \Pi^{\text{комф}}_{\text{уд}})</math></b>			<b>100 баллов</b>	
<b>3</b>	<b>Критерий «Доступность услуг для инвалидов»</b>						
3.1.	Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов ( $\Pi^{\text{орг}}_{\text{дост}}$ ):	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 условие (Торгдост)	Для расчета формула(3.1) ) 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.				
	<b>П31 (для организаций, находящихся не в</b>		<b>СУММА</b>				
			$\Pi^{\text{орг}}_{\text{дост}} = \text{T}^{\text{орг}}_{\text{дост}} \times \text{C}^{\text{орг}}_{\text{дост}},$		(3.1)		



№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке <sup>1</sup>	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей и формулы	Метод оценки
01	02	03	04	05	06	07	08
			где: $T_{\text{услуг.дост}}$ – количество баллов за каждое условие доступности, позволяющее инвалидам получать услуги наравне с другими (по 20 баллов за каждое условие); $C_{\text{услуг.дост}}$ – 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 (<math>P_{\text{услуг.дост}}</math>) принимает значение 100 баллов</i>				
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов) ( $P_{\text{дост.уд}}$ )	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 ( $U_{\text{дост}}$ ), по отношению к числу опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ( $Ч_{\text{инв}}$ )	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (3.3)	Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях, онлайн-опрос потребителей услуг организаций с использованием специализированной Интернет-платформы для опроса
	<b>П33</b>			$P_{\text{дост.уд}} = \left( \frac{U_{\text{дост}}}{Ч_{\text{инв}}} \right) \times 100,$	<b>(3.3)</b>		
			где $U_{\text{дост}}$ - число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов; $Ч_{\text{инв}}$ - число опрошенных получателей услуг-инвалидов.				
<b>Итого по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов»</b>		<b>100%</b>	$K^3 = (0,3 \times P_{\text{орг.дост}} + 0,4 \times P_{\text{услуг.дост}} + 0,3 \times P_{\text{дост.уд}})$			<b>100 баллов</b>	
<b>4</b>	<b>Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»</b>						
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) ( $P_{\text{перв.конт.уд}}$ )	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 ( $U_{\text{перв.конт}}$ ), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ( $Ч_{\text{общ}}$ )	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (4.1)	Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях, онлайн-опрос потребителей услуг организаций с использованием специализированной Интернет-платформы для опроса

№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке <sup>1</sup>	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей и формулы	Метод оценки
01	02	03	04	05	06	07	08
	<b>П41</b>		$P_{\text{перв.конт.уд}} = \left( \frac{U_{\text{перв.конт}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (4.1)$ <p>где  <math>U_{\text{перв.конт}}</math> - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги;  <math>\text{Ч}_{\text{общ}}</math> - общее число опрошенных получателей услуг.</p>				
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги (социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, и прочие работники) при обращении в организацию (учреждение) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) (Показ.услугуд)	40%	4.2.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги (социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, и прочие работники) при обращении в организацию (учреждение)	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги (социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, и прочие работники) при обращении в организацию (учреждение) (Чобщ)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (4.2)	Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях, онлайн-опрос потребителей услуг организаций с использованием специализированной Интернет-платформы для опроса
	<b>П42</b>		$P_{\text{оказ.услуг.уд}} = \left( \frac{U_{\text{оказ.услуг}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (4.2)$ <p>где  <math>U_{\text{оказ.услуг}}</math> - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги;  <math>\text{Ч}_{\text{общ}}</math> - общее число опрошенных получателей услуг.</p>				
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
	<b>П43</b>		$P_{\text{вежл.дист.уд}} = \left( \frac{U_{\text{вежл.дист}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (4.3)$				



№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке <sup>1</sup>	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей и формулы	Метод оценки
01	02	03	04	05	06	07	08
			где $U_{\text{вежл.дист}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия; $Ч_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг.				
<b>Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций»</b>		<b>100%</b>	$K^4 = (0,4 \times \Pi^{\text{перв.конт}}_{\text{уд}} + 0,4 \times \Pi^{\text{оказ.услуг}}_{\text{уд}} + 0,2 \times \Pi^{\text{вежл.дист}}_{\text{уд}})$			<b>100 баллов</b>	
<b>5 Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»</b>							
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
	<b>П51</b>		$\text{Преком} = \left( \frac{U_{\text{реком}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (5.1)$ 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

№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке <sup>1</sup>	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей и формулы	Метод оценки
01	02	03	04	05	06	07	08
	<b>П52</b>		$P_{\text{орг.усл.уд}} = \left( \frac{U_{\text{орг.усл}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (5.2)$				
			где U <sub>орг.усл</sub> - число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг; Ч <sub>общ</sub> - 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) (U <sub>уд</sub> ), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (Ч <sub>общ</sub> )	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
	<b>П53</b>		$P_{\text{уд}} = \left( \frac{U_{\text{уд}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (5.3)$				
			где U <sub>уд</sub> - число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы; Ч <sub>общ</sub> - общее число опрошенных получателей услуг.				
<b>Итого по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»</b>		<b>100%</b>	$K^5 = (0,3 \times P_{\text{реком}} + 0,2 \times P_{\text{орг.усл.уд}} + 0,5 \times P_{\text{уд}})$			<b>100 баллов</b>	
<b>Показатель оценки качества по организации в сфере социального обслуживания</b>			<b>СУММА ЗНАЧЕНИЙ КРИТЕРИЕВ (1,2,3,4,5)/5</b>			<b>100 баллов</b>	

### 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»<sup>2</sup>. 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 11 организациям в соответствии с перечнем организаций, приведенным в Приложении № 1.

Суммарный объем анкет составил 1278 единиц, в том числе, анкет, полученных онлайн - 1071 единиц, заполненных методом анкетирования / интервьюирования в организациях – 207 единиц, карточек оценки сайтов – 11 единиц, карточек наблюдения – 11 единиц, справок о проведении обследования условий оказания услуг в организации (филиале, обособленном структурном подразделении) – 11 единиц (оформляются по форме согласно Приложению № 4 к Техническому заданию).

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

---

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

Таблица 2. Объемы сбора информации в рамках проведения НОК во сфере социального обслуживания населения по методам сбора информации

	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	
Сфера социального обслуживания населения	План	11	11	11	11	207	852	1059
	Факт	11	11	11	11	207	1071	1278

Объем выборки в рамках опроса получателей услуг приведен в Таблице 3.

В целом количество респондентов превысило плановое значение на 20,7%. Фактическое количество респондентов, опрошенных методом очного опроса, соответствует плану на 100%, фактическое количество респондентов, опрошенных методом онлайн-анкетирования, превышает плановые значения на 25,7% (219 респондентов).

Таблица 3. Перечень организаций в сфере социального обслуживания населения, осуществляющих деятельность на территории Мурманской области, подлежащих независимой оценке качества условий оказания услуг в 2019 году и объем выборки по каждой из них

№ п/п	Форма оказания услуг	Наименование организации социального обслуживания	Адрес местонахождения	Количество анкет, заполненных на бумажном носителе в организации		Количество анкет, заполненных онлайн		ВСЕГО	
				План	Факт	План	Факт	План	Факт
1	в полустационарной форме	ГООАУСОИ «Кировский комплексный центр социального обслуживания населения»	Мурманская область, г. Кировск, ул. Олимпийская, д. 73	31	31	126	226	157	257
	в форме на дому								
2	в полустационарной форме	ГООАУСОИ «Кандалакшский комплексный центр социального обслуживания населения»	Мурманская область, г. Кандалакша, ул. Фрунзе, д. 10	64	64	259	262	323	326
	в форме на дому								
3	в полустационарной форме	ГООАУСОИ «Полярнозоринский комплексный центр социального обслуживания населения»	Мурманская область, г. Полярные Зори, ул. Ломоносова, 4а	24	24	100	127	124	151
	в форме на дому								
4	в полустационарной форме	ГООАУСОИ «Терский комплексный центр социального обслуживания населения»	Мурманская область, Терский район, пгт. Умба, ул. Совхозная, 16а	24	24	98	145	122	169
	в форме на дому								
5	в стационарной форме	ГООАУСОИ «Комплексный центр социального обслуживания населения ЗАТО г. Североморск»	Мурманская область, ЗАТО г. Североморск, ул. Гвардейская, д. 5	16	16	64	70	80	86
	в полустационарной форме								
	в форме на дому								
6	в стационарной форме	ГООАУСОИ «Ковдорский комплексный центр социального обслуживания населения»	Мурманская область, г. Ковдор, ул. Баштыркова, д. 5а	29	29	118	126	147	155
	в полустационарной форме								
	в форме на дому								
7	в полустационарной форме	ЧУСО «Социальный центр-SOS Мурманск»	г. Мурманск, ул. Полярные Зори, д. 31/1	6	6	25	35	31	41
	в форме на дому								
8	в полустационарной форме	ЧУСО «Детская деревня-SOS Кандалакша»	Мурманская область, г. Кандалакша, пер. Гмайнера, д. 1	0	0	2	9	2	9
9	в стационарной форме	ООО «Август»	Мурманская область, Кольский район, н.п. Зверосовхоз, ул. Олимпийская, д. 35	0	0	7	12	7	12
10	в полустационарной форме	ООО «Сияние»	Мурманская область, г. Апатиты, ул. Геологов, д. 1	13	13	52	56	65	69
	в форме на дому								
11	в полустационарной форме	МРОО «Содействие»	г. Мурманск, ул. Прибрежная, д. 23	0	0	1	3	1	3
<b>Всего:</b>				<b>207</b>	<b>207</b>	<b>852</b>	<b>1071</b>	<b>1059</b>	<b>1278</b>

## 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 с руководителями оцениваемых организаций.

Интервьюеры проводили наблюдение, фиксирование визуальных показателей, дистанционно проводили контент-анализ интернет-сайтов.

Опрос получателей услуг осуществлялся при непосредственном посещении организации интервьюерами / анкетерами.

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

2. 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.

#### Проведение инструктажа перед началом полевого этапа.

План инструктажа:

- Общая информация о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания – цели, задачи исследования.
- Этические принципы проведения независимой оценки качества.
- Знакомство с инструментариями исследования (анкетой опроса, карточкой наблюдения условий, карточкой анализа сайтов).
- Подробный разбор всех вопросов анкеты, пунктов из карточек наблюдения условий и анализа сайтов – принципы, методы заполнения.
- Работа в форме обратной связи, ответы на вопросы экспертов и интервьюеров по инструментариям и методике проведения исследования.
- Доведение информации о системе контроля качества работы интервьюеров.
- Раздача письменных памяток.

### **Описание методики и техники проведения онлайн-опроса**

1. 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 является человекоподобной (friendlyURL) и сокращенной для повышения удобства использования респондентом и доступности веб-сайта. Сокращение ссылок возможно при помощи сервисов сокращения длинных URL.

## **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 файле Расчет НОК.xls.

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 отдельных организаций по повышению показателей, значения которых составляют менее 90 баллов из 100 баллов. Также перечислены пожелания получателей услуг в отношении повышения качества оказания услуг организациями социального обслуживания, которые назвали более 3% потребителей.

### **2.1. ГОАУСОН «Комплексный центр социального обслуживания населения ЗАТО г. Североморск»**

В рамках проведения независимой оценки было опрошено 86 пользователей услуг организации, из них 16 человек – методом интервью по месту нахождения организации, 70 человек – методом онлайн-анкетирования. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <http://cso51.ru/>.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 99,6 баллов, и находится на первом месте в рейтинге среди всех обследованных организаций социального обслуживания.

По всем общим критериям оценки высокие: они составляют от 98,8 баллов до 100 баллов.

Рекомендаций, основанных на оценках параметров по отдельным направлениям оценки, нет.

Рекомендации, предложенные получателями услуг:

1. Расширить штат сотрудников (3,6%).

2. Предоставлять услуги психолога (3,6%).



№	Показатели оценки качества	Баллы
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	98,8
2	Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"	99,3
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	100,0
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»	100,0
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	100,0
Итоговый показатель		99,6

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 «Ковдорский комплексный центр социального обслуживания населения»**

В рамках проведения независимой оценки было опрошено 155 пользователей услуг организации, из них 29 человек – методом интервью по месту нахождения организации, 126 человек – методом онлайн-анкетирования. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <http://www.gobuson-kovdor.ru>.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 99,5 баллов, и находится на втором месте в рейтинге среди всех обследованных организаций социального обслуживания.

По всем общим критериям оценки высокие: они составляют от 99,0 баллов до 99,8 баллов.

Рекомендаций по отдельным направлениям оценки нет.

Среди получателей услуг нет четко выраженных пожеланий.

№	Показатели оценки качества	Баллы
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	99,0
2	Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"	99,5
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	99,8
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»	99,6
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	99,4
Итоговый показатель		99,5

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 «Полярнозоринский комплексный центр социального обслуживания населения»

В рамках проведения независимой оценки был опрошен 151 пользователь услуг организации, из них 24 человека – методом интервью по месту нахождения организации, 127 человек – методом онлайн-анкетирования. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <http://kcsopnz.ucoz.ru>.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 99,3 балла и находится на третьем месте в рейтинге среди всех обследованных организаций социального обслуживания.

По всем общим критериям оценки высокие: они составляют от 99,1 баллов до 99,6 баллов.

Рекомендаций по отдельным направлениям оценки нет.

Рекомендации, предложенные получателями услуг:

1. Расширить спектр дополнительных немедицинских услуг, повысить комфортность оказания услуг (3,3%).

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

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 «Терский комплексный центр социального обслуживания населения»

В рамках проведения независимой оценки было опрошено 169 пользователей услуг организации, из них 24 человека – методом интервью по месту нахождения организации, 145 человек – методом онлайн-анкетирования. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <https://kcsopn-umba.murm.socinfo.ru>.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 98,1 балла и находится на четвертом месте в рейтинге среди всех обследованных организаций социального обслуживания.

По всем общим критериям оценки высокие: они составляют от 93,6 баллов до 99,8 баллов.

Рекомендаций по отдельным направлениям оценки нет.

Рекомендации, предложенные получателями услуг:

1. Расширить спектр дополнительных немедицинских услуг, повысить комфортность оказания услуг (4,8%).

№	Показатели оценки качества	Баллы
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	98,3
2	Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"	99,5
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	93,6
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»	99,8
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	99,4
Итоговый показатель		98,1

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 «Кировский комплексный центр социального обслуживания населения»**

В рамках проведения независимой оценки было опрошено 257 пользователей услуг организации, из них 31 человек – методом интервью по месту нахождения организации, 226 человек – методом онлайн-анкетирования. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <https://kirovskkcsn.murm.socinfo.ru>.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 96,3 балла и находится на пятом месте в рейтинге среди всех обследованных организаций социального обслуживания.

По следующим 4-м общим критериям получены высокие оценки: критерий «Открытость и доступность информации об организации» (98,5 балла), критерий "Комфортность условий предоставления услуг" (99,2 балла), критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» (99,1 балл), критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (98,9 баллов).

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» получена удовлетворительная оценка (85,8 баллов). Следует обратить внимание на оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов обеспечение в организации (учреждения) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

Рекомендация, предложенная получателями услуг:

## 1. Расширить спектр медицинских услуг (3,6%).

№	Показатели оценки качества	Баллы
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	98,5
2	Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"	99,2
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	85,8
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»	99,1
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	98,9
Итоговый показатель		96,3

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. 000 «Август»

В рамках проведения независимой оценки было опрошено 12 пользователей услуг организации, все они были опрошены методом онлайн-анкетирования. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <http://пансионат-август.рф>.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 94,5 баллов и находится на шестом месте в рейтинге среди всех обследованных организаций социального обслуживания.

По следующим 4-м общим критериям получены высокие оценки: «Открытость и доступность информации об организации» (94,3 балла), критерий "Комфортность условий предоставления услуг" (100,0 балла), критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» (100,0 балл), критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (100,0 баллов).

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» получена удовлетворительная оценка (78,0 баллов).

Следует обратить внимание на соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами, обеспечение в организации (учреждения) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

От получателей услуг рекомендаций не получено.

№	Показатели оценки качества	Баллы
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	94,3
2	Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"	100,0
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	78,0
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»	100,0
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	100,0
Итоговый показатель		94,5

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 "Кандалакшский комплексный центр социального обслуживания населения"

В рамках проведения независимой оценки было опрошено 326 пользователей услуг организации, из них 64 человека – методом интервью по месту нахождения организации, 262 человек – методом онлайн-анкетирования. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <https://mykcsn.ru>.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 90,2 балла и находится на седьмом месте в рейтинге среди всех обследованных организаций социального обслуживания.

По общим критериям оценки составляют от 53,7 баллов до 99,5 баллов.

По следующим 4-м общим критериям получены высокие оценки: «Открытость и доступность информации об организации» (99,5 балла), критерий "Комфортность условий предоставления услуг" (99,4 балла), критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» (99,4 балл), критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (99,2 балла).

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» получена неудовлетворительная оценка (53,7 баллов).

Рекомендуем обратить внимание на следующие аспекты деятельности организации: оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, обеспечение в организации (учреждения) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

Рекомендация, предложенная получателями услуг:

1. Расширение спектра медицинских услуг (массаж, уколы, капельницы, ЛФК, медицинский осмотр).

№	Показатели оценки качества	Баллы
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	99,5
2	Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"	99,4
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	53,7
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»	99,4
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	99,2
Итоговый показатель		90,2

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. ЧУСО «Социальный центр-SOS Мурманск»

В рамках проведения независимой оценки был опрошен 41 пользователь услуг организации, из них 6 человек – методом интервью по месту нахождения организации, 35 человек – 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 90,0 балла и находится на восьмом месте в рейтинге среди всех обследованных организаций социального обслуживания.

По общим критериям оценки составляют от 59,3 баллов до 99,3 баллов.

По следующим 4-м общим критериям получены высокие оценки: «Открытость и доступность информации об организации» (96,5 балла), критерий "Комфортность условий предоставления услуг" (99,3 балла), критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» (98,0 балла), критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (97,1 балла).

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» получена неудовлетворительная оценка (59,3 балла).

Рекомендуем обратить внимание на следующие аспекты деятельности организации: оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, обеспечение в организации (учреждения) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

От получателей услуг рекомендаций не получено.

№	Показатели оценки качества	Баллы
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	96,5
2	Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"	99,3
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	59,3
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»	98,0
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	97,1
Итоговый показатель		90,0

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. ЧУСО «Детская деревня-SOS Кандалакша»

В рамках проведения независимой оценки было опрошено 9 пользователей услуг организации, все они опрошены 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 89,2 балла (удовлетворительная оценка) и находится на девятом месте в рейтинге среди всех обследованных организаций социального обслуживания.

По следующим 4-м общим критериям получены высокие оценки, все они составляют 100,0 баллов: «Открытость и доступность информации об организации», критерий "Комфортность условий предоставления услуг", критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации», критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг».

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» получена неудовлетворительная оценка (46,0 баллов).

Рекомендуем обратить внимание на следующие аспекты деятельности организации: оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, обеспечение в организации (учреждения) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

Рекомендации, предложенные получателями услуг:

1. Увеличение времени обслуживания получателей услуг.
2. Расширить штат сотрудников.

№	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»	46,0
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»	100,0
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	100,0
Итоговый показатель		89,2

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. МРОО «Содействие»

В рамках проведения независимой оценки было опрошено 3 пользователя услуг организации, все они опрошены методом онлайн-анкетирования.



Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <http://probuzhdenie51.ru>.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 88,5 баллов (удовлетворительная оценка) и находится на десятом месте в рейтинге среди всех обследованных организаций социального обслуживания.

По следующим 4-м общим критериям получены высокие оценки: «Открытость и доступность информации об организации» (98,5 баллов), критерий «Комфортность условий предоставления услуг» (100,0 баллов), критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» (100,0 баллов), критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (100,0 баллов).

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» получена неудовлетворительная оценка (44,0 балла).

Рекомендуем обратить внимание на следующие аспекты деятельности организации: оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, обеспечение в организации (учреждения) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

От получателей услуг рекомендаций не получено.

№	Показатели оценки качества	Баллы
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	98,5
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»	100,0
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	44,0
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»	100,0
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	100,0
Итоговый показатель		88,5

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. 000 «Сияние»

В рамках проведения независимой оценки было опрошено 69 пользователей услуг организации, из них 13 человек – методом интервью по месту нахождения организации, 56 человек – методом онлайн-анкетирования. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <http://siyanie.my1.ru>.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 86,3 балла (удовлетворительная оценка) и находится на одиннадцатом месте в рейтинге среди всех обследованных организаций социального обслуживания.



По следующим 4-м общим критериям получены высокие оценки: «Открытость и доступность информации об организации» (93,4 баллов), критерий "Комфортность условий предоставления услуг" (93,3 балла), критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» (92,5 баллов), критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (91,3 балла).

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» получена неудовлетворительная оценка (61,0 балла).

Рекомендуем обратить внимание на следующие аспекты деятельности организации: оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, обеспечение в организации (учреждения) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

От получателей услуг рекомендаций не получено значимых рекомендаций.

№	Показатели оценки качества	Баллы
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	93,4
2	Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"	93,3
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	61,0
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»	92,5
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	91,3
Итоговый показатель		86,3

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 86,3 баллов до 99,6 баллов из 100. 3 организации получили от 80 до 89 баллов (удовлетворительная оценка), 8 организаций – 90-100 баллов (высокая оценка).

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»).

Самые высокие оценки получили ГОАУСОН «Комплексный центр социального обслуживания населения ЗАТО г. Североморск» (99,6 баллов), ГОАУСОН «Ковдорский комплексный центр социального обслуживания населения» (99,5 баллов), ГОАУСОН «Полярнозоринский комплексный центр социального обслуживания населения» (99,3 баллов).

Далее следуют ГОАУСОН «Терский комплексный центр социального обслуживания населения» (98,1 балла), ГОАУСОН «Кировский комплексный центр социального обслуживания населения» (96,3 балла), ООО «Август» (94,5 балла), ГОАУСОН "Кандалакшский комплексный центр социального обслуживания населения" (90,2 баллов), ЧУСО «Социальный центр-SOS Мурманск» (90,0 баллов).

Самые низкие оценки – у ЧУСО «Детская деревня-SOS Кандалакша» (89,2 балла), МРОО «Содействие» (88,5 баллов), ООО «Сияние» (86,3 балла). При этом даже самые низкие оценки приближены к 90 баллам (высокой оценке).

**Среднее значение по всем организациям сферы социального обслуживания составляет 93,8 балла.**

Детальные значения всех показателей по каждой организации см. в файле Расчет НОК.xls.

Диаграмма 1. Рейтинг организаций по оценке качества условий оказания услуг в сфере социального обслуживания (баллы)

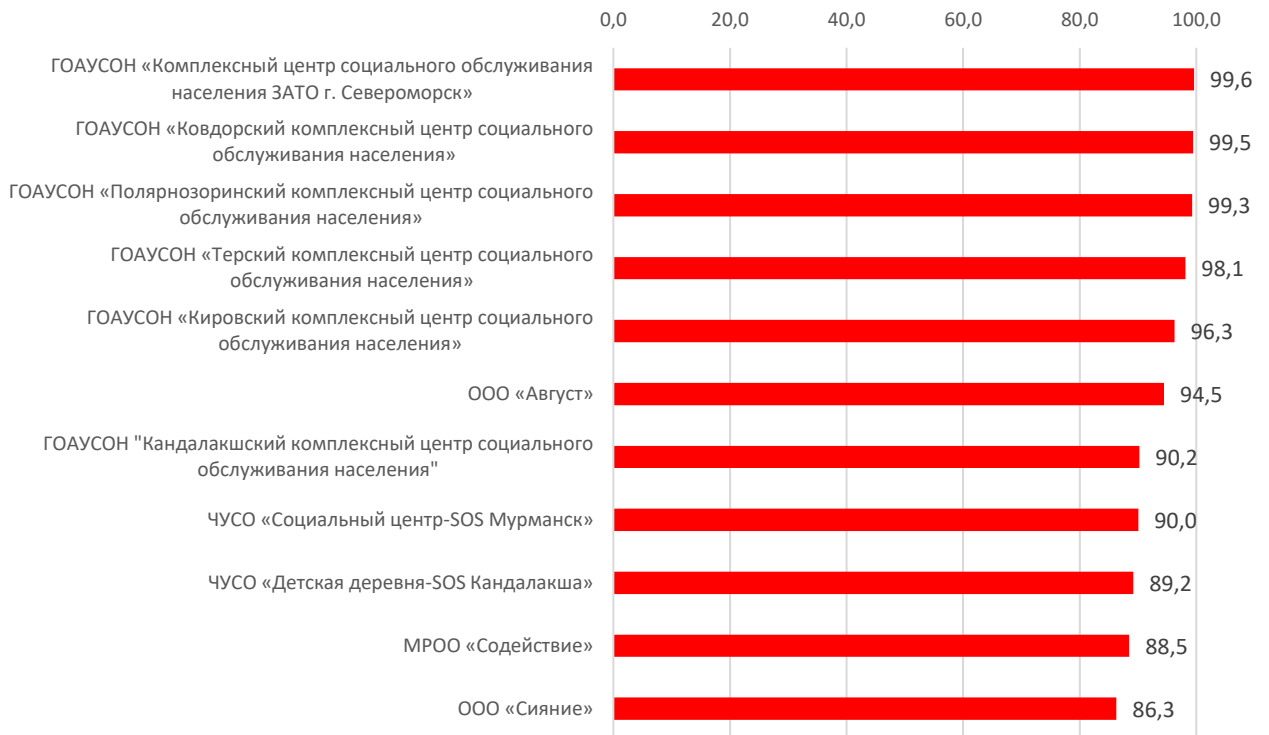


Таблица 5. Рейтинг организаций по оценке качества условий оказания услуг в сфере социального обслуживания (баллы)

Место в рейтинге	Показатели оценки качества	Средние значения по организациям, итоговая оценка НОК
1	ГОАУСОН «Комплексный центр социального обслуживания населения ЗАТО г. Североморск»	<b>99,6</b>
2	ГОАУСОН «Ковдорский комплексный центр социального обслуживания населения»	<b>99,5</b>
3	ГОАУСОН «Полярнозоринский комплексный центр социального обслуживания населения»	<b>99,3</b>
4	ГОАУСОН «Терский комплексный центр социального обслуживания населения»	<b>98,1</b>
5	ГОАУСОН «Кировский комплексный центр социального обслуживания населения»	<b>96,3</b>
6	ООО «Август»	<b>94,5</b>
7	ГОАУСОН "Кандалакшский комплексный центр социального обслуживания населения"	<b>90,2</b>
8	ЧУСО «Социальный центр-SOS Мурманск»	<b>90,0</b>
9	ЧУСО «Детская деревня-SOS Кандалакша»	<b>89,2</b>
10	МРОО «Содействие»	<b>88,5</b>
11	ООО «Сияние»	<b>86,3</b>
<b>Среднее значение по всем организациям</b>		<b>93,8</b>

## **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 74,6 баллов до 99,0 баллов. Наиболее благоприятная ситуация отмечается в отношении критерия «Комфортность условий предоставления услуг» (99,0 баллов). На втором месте – критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» (98,9 баллов), на третьем - «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (98,6 баллов), на четвертом - «Открытость и доступность информации об организации» (97,8 баллов). По всем этим критериям оценки близки к максимальным. Среднее значение оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов» значительно ниже – 74,6 баллов. Данный показатель требует повышения.

В разрезе отдельных организаций значения по 4-м критериям, получившим высокие оценки, значительных отличий нет. См. Диаграммы 3, 4, 6, 7, Таблицы 7, 8, 10, 11.

В отношении критерия «Доступность услуг для инвалидов» отмечаются значительные отличия показателя в различных организациях сферы социального обслуживания. Максимально благоприятные значения (более 90 баллов, 1-4 места в рейтинге по данному показателю) зафиксированы в ГОАУСОН «Комплексный центр социального обслуживания населения ЗАТО г. Североморск» (100 баллов), ГОАУСОН «Ковдорский комплексный центр социального обслуживания населения» (99,8 баллов), ГОАУСОН «Полярнозоринский комплексный центр социального обслуживания населения» (99,6 баллов), ГОАУСОН «Терский комплексный центр социального обслуживания населения» (93,6 баллов). Удовлетворительные оценки (70-90 баллов, 5-6 места в рейтинге) получили следующие организации: ГОАУСОН «Кировский комплексный центр социального обслуживания населения» (85,8 баллов), ООО «Август» (78,0 баллов). Неудовлетворительные, худшие оценки (меньше 70 баллов) получили ООО «Сияние» (61,0 балл), ЧУСО «Социальный центр-SOS Мурманск» (59,3 балла), ГОАУСОН "Кандалакшский комплексный центр социального обслуживания населения" (53,7 балла), ЧУСО «Детская деревня-SOS Кандалакша» (46,0 баллов), МРОО «Содействие» (44,0 баллов).

Таким образом, оценки каждой организации социального обслуживания по 4-м критериям являются высокими (более 90 баллов). Неудовлетворительными являются значения показателя «Доступность услуг для инвалидов» (менее 70 баллов) в 5 организациях.

Таблица 6. Оценка качества условий оказания услуг в сфере социального обслуживания по 5 общим критериям, для каждого учреждения

Место в рейтинге	Наименование организации	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	Средние значения по организациям, итоговая оценка НОК
1	ГОАУСОН «Комплексный центр социального обслуживания населения ЗАТО г. Североморск»	98,8	99,3	100,0	100,0	100,0	<b>99,6</b>
2	ГОАУСОН «Ковдорский комплексный центр социального обслуживания населения»	99,0	99,5	99,8	99,6	99,4	<b>99,5</b>
3	ГОАУСОН «Полярнозоринский комплексный центр социального обслуживания населения»	99,2	99,1	99,6	99,3	99,2	<b>99,3</b>
4	ГОАУСОН «Терский комплексный центр социального обслуживания населения»	98,3	99,5	93,6	99,8	99,4	<b>98,1</b>
5	ГОАУСОН «Кировский комплексный центр социального обслуживания населения»	98,5	99,2	85,8	99,1	98,9	<b>96,3</b>
6	ООО «Август»	94,3	100,0	78,0	100,0	100,0	<b>94,5</b>
7	ГОАУСОН "Кандалакшский комплексный центр социального обслуживания населения"	99,5	99,4	53,7	99,4	99,2	<b>90,2</b>
8	ЧУСО «Социальный центр-SOS Мурманск»	96,5	99,3	59,3	98,0	97,1	<b>90,0</b>
9	ЧУСО «Детская деревня-SOS Кандалакша»	100,0	100,0	46,0	100,0	100,0	<b>89,2</b>
10	МРОО «Содействие»	98,5	100,0	44,0	100,0	100,0	<b>88,5</b>
11	ООО «Сияние»	93,4	93,3	61,0	92,5	91,3	<b>86,3</b>
<b>Среднее значение по всем организациям, баллы</b>		<b>97,8</b>	<b>99,0</b>	<b>74,6</b>	<b>98,9</b>	<b>98,6</b>	<b>93,8</b>

Диаграмма 2. Оценки условий качества оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания по 5 основным критериям (баллы)

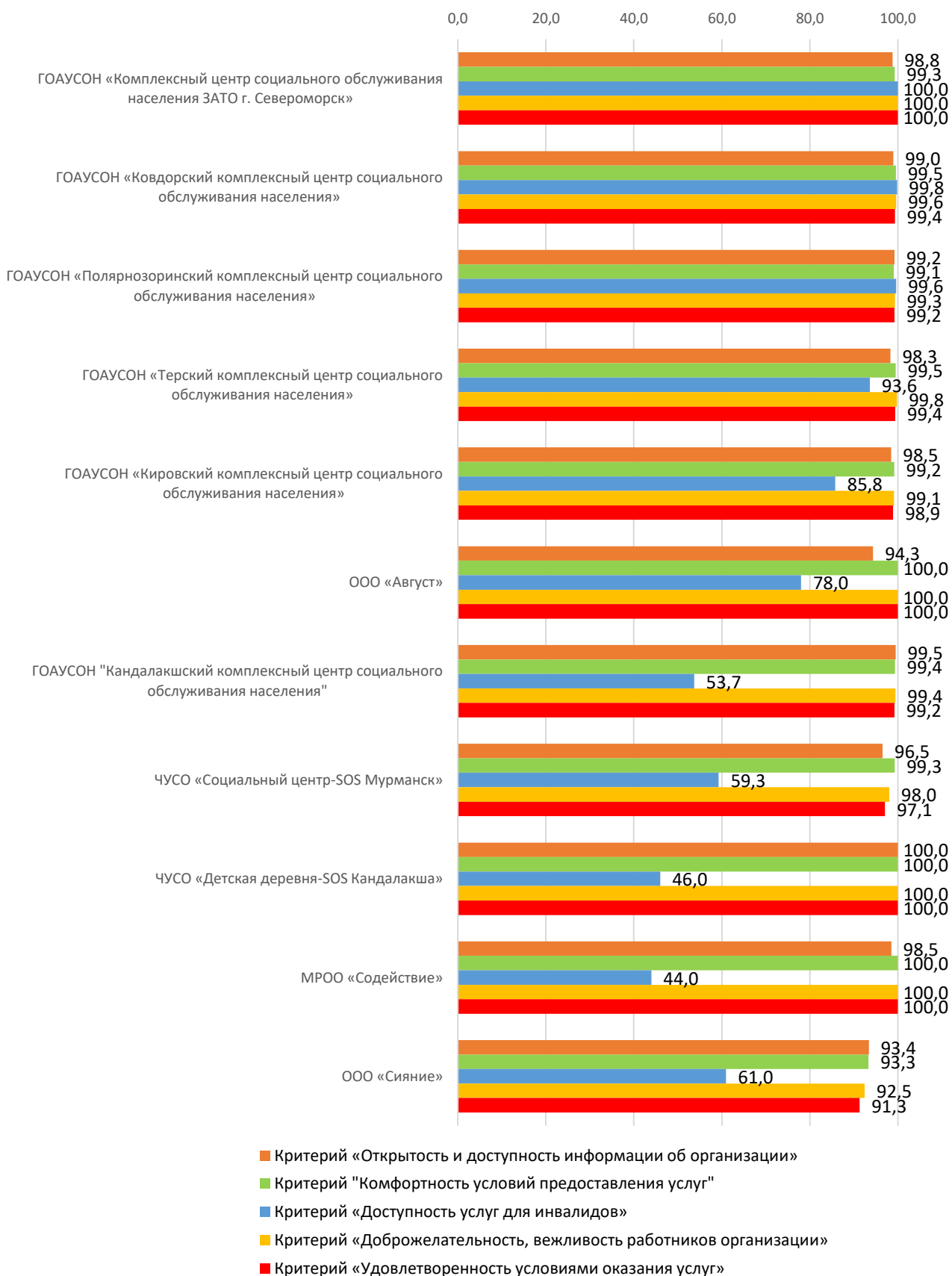


Таблица 7. Рейтинг организаций, оказывающих услуги в сфере социального обслуживания, по критерию "Открытость и доступность информации об организации" (баллы)

Место в рейтинге	Наименование организации	Значение показателя
1	ЧУСО «Детская деревня-SOS Кандалакша»	100,0
2	ГОАУСОН "Кандалакшский комплексный центр социального обслуживания населения"	99,5
3	ГОАУСОН «Полярнозоринский комплексный центр социального обслуживания населения»	99,2
4	ГОАУСОН «Ковдорский комплексный центр социального обслуживания населения»	99,0
5	ГОАУСОН «Комплексный центр социального обслуживания населения ЗАТО г. Североморск»	98,8
6-7	МРОО «Содействие»	98,5
6-7	ГОАУСОН «Кировский комплексный центр социального обслуживания населения»	98,5
8	ГОАУСОН «Терский комплексный центр социального обслуживания населения»	98,3
9	ЧУСО «Социальный центр-SOS Мурманск»	96,5
10	ООО «Август»	94,3
11	ООО «Сияние»	93,4

Диаграмма 3. Рейтинг организаций, оказывающих услуги в сфере социального обслуживания, по критерию "Открытость и доступность информации об организации" (баллы)

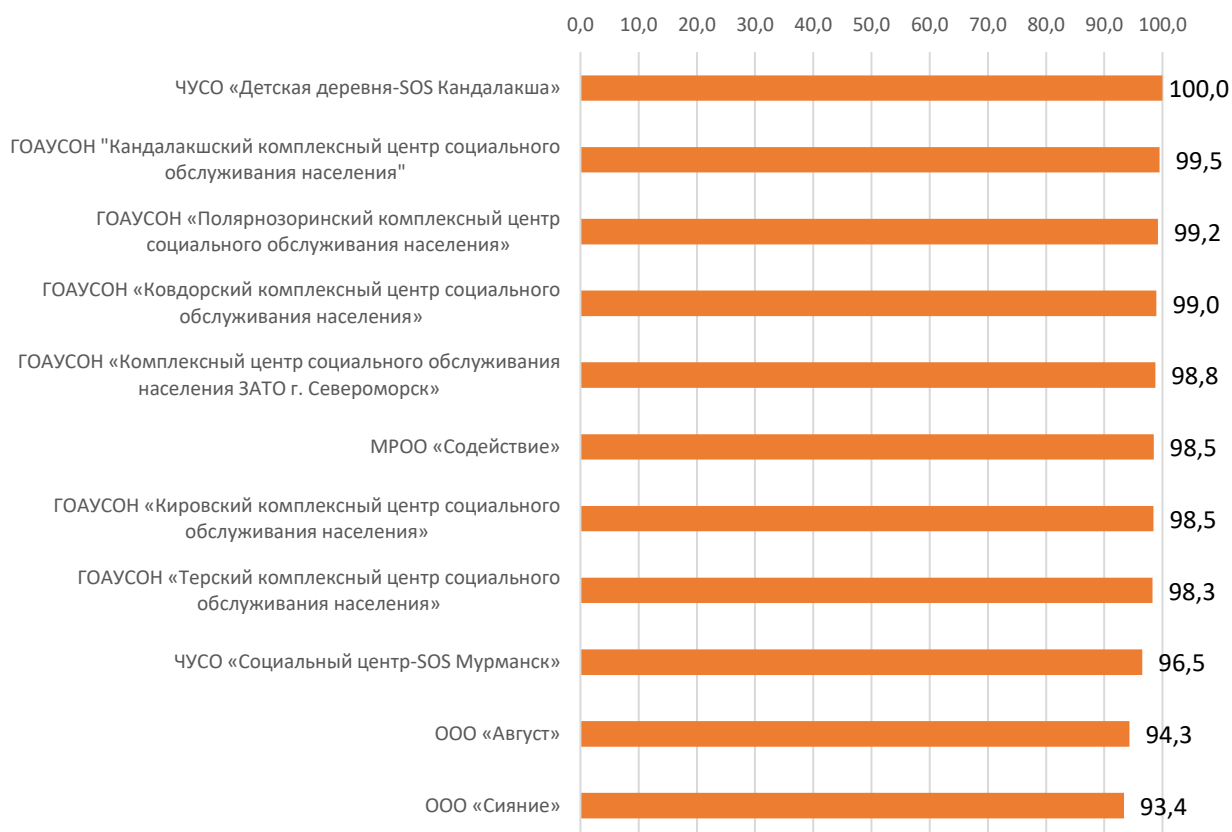


Таблица 8. Рейтинг организаций, оказывающих услуги в сфере социального обслуживания, по критерию "Комфортность условий предоставления услуг" (баллы)

Место в рейтинге	Наименование организации	Значение показателя
1-3	ЧУСО «Детская деревня-SOS Кандалакша»	100,0
1-3	МРОО «Содействие»	100,0
1-3	ООО «Август»	100,0
4-5	ГОАУСОН «Ковдорский комплексный центр социального обслуживания населения»	99,5
4-5	ГОАУСОН «Терский комплексный центр социального обслуживания населения»	99,5
6	ГОАУСОН "Кандалакшский комплексный центр социального обслуживания населения"	99,4
7-8	ГОАУСОН «Комплексный центр социального обслуживания населения ЗАТО г. Североморск»	99,3
7-8	ЧУСО «Социальный центр-SOS Мурманск»	99,3
9	ГОАУСОН «Кировский комплексный центр социального обслуживания населения»	99,2
10	ГОАУСОН «Полярнозоринский комплексный центр социального обслуживания населения»	99,1
11	ООО «Сияние»	93,3

Диаграмма 4. Рейтинг организаций, оказывающих услуги в сфере социального обслуживания, по критерию "Комфортность условий предоставления услуг" (баллы)

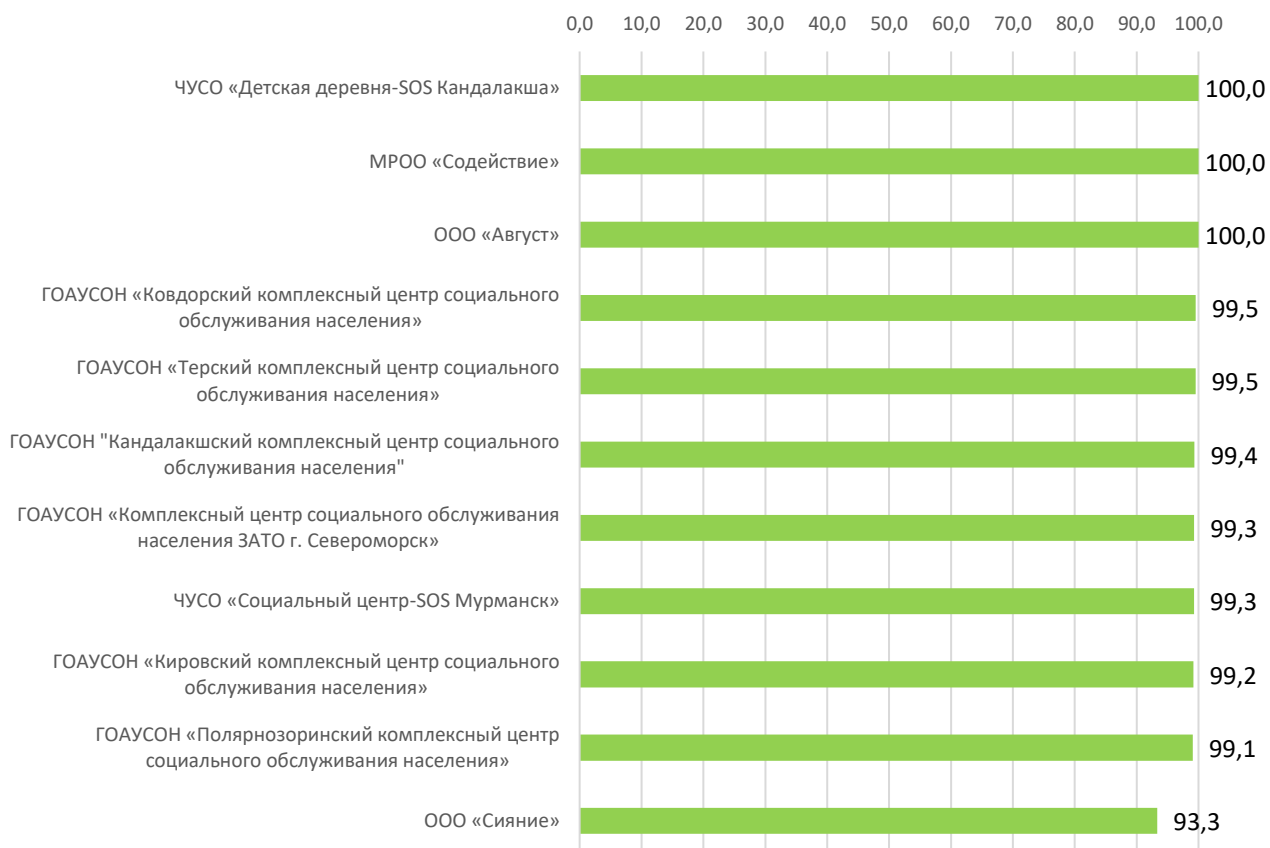




Таблица 9. Рейтинг организаций, оказывающих услуги в сфере социального обслуживания, по критерию «Доступность услуг для инвалидов» (баллы)

Место в рейтинге	Наименование организации	Значение показателя
1	ГОАУСОН «Комплексный центр социального обслуживания населения ЗАТО г. Североморск»	100,0
2	ГОАУСОН «Ковдорский комплексный центр социального обслуживания населения»	99,8
3	ГОАУСОН «Полярнозоринский комплексный центр социального обслуживания населения»	99,6
4	ГОАУСОН «Терский комплексный центр социального обслуживания населения»	93,6
5	ГОАУСОН «Кировский комплексный центр социального обслуживания населения»	85,8
6	ООО «Август»	78,0
7	ООО «Сияние»	61,0
8	ЧУСО «Социальный центр-SOS Мурманск»	59,3
9	ГОАУСОН "Кандалакшский комплексный центр социального обслуживания населения"	53,7
10	ЧУСО «Детская деревня-SOS Кандалакша»	46,0
11	МРОО «Содействие»	44,0

Диаграмма 5. Рейтинг организаций, оказывающих услуги в сфере социального обслуживания, по критерию «Доступность услуг для инвалидов» (баллы)

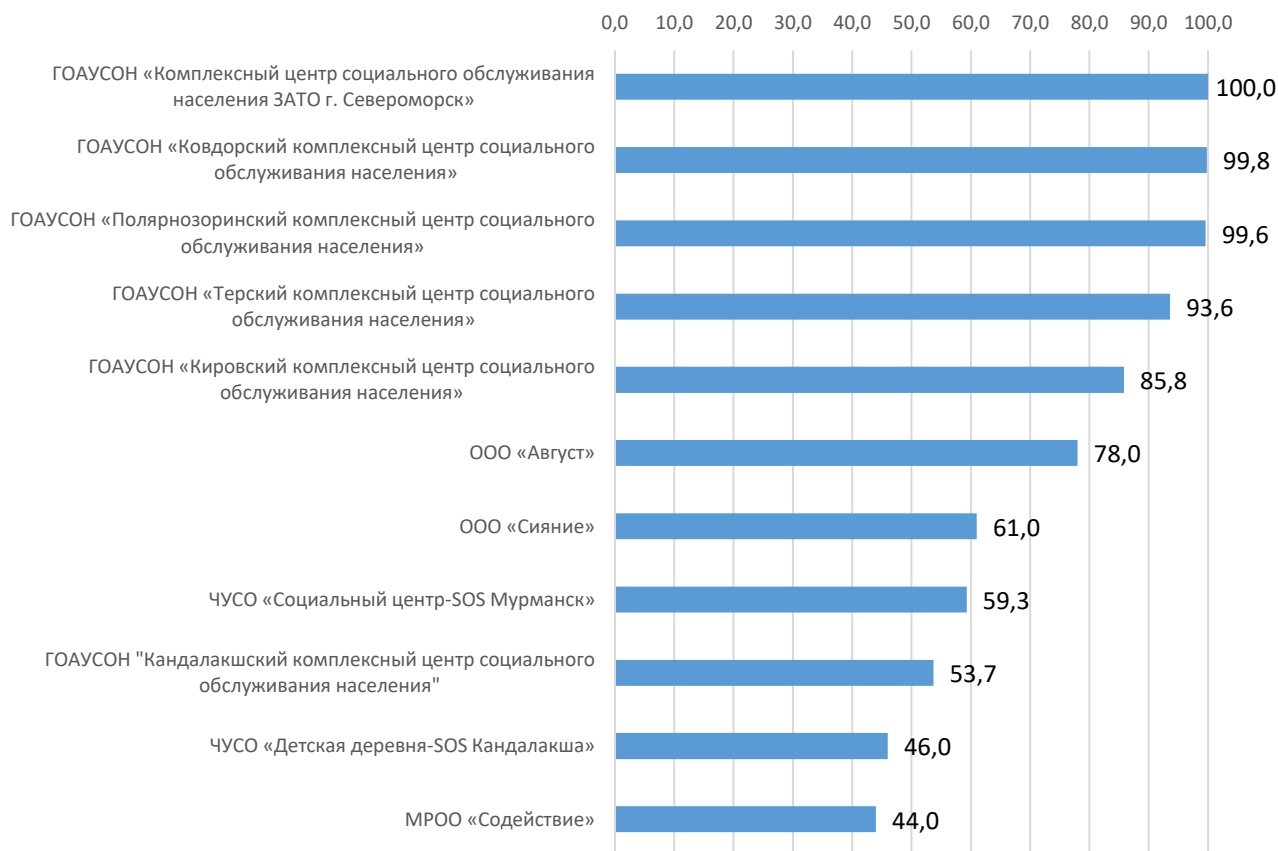


Таблица 10. Рейтинг организаций, оказывающих услуги в сфере социального обслуживания, по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации» (баллы)

Место в рейтинге	Наименование организации	Значение показателя
1-4	ГОАУСОН «Комплексный центр социального обслуживания населения ЗАТО г. Североморск»	100,0
1-4	ООО «Август»	100,0
1-4	ЧУСО «Детская деревня-SOS Кандалакша»	100,0
1-4	МРОО «Содействие»	100,0
5	ГОАУСОН «Терский комплексный центр социального обслуживания населения»	99,8
6	ГОАУСОН «Ковдорский комплексный центр социального обслуживания населения»	99,6
7	ГОАУСОН "Кандалакшский комплексный центр социального обслуживания населения"	99,4
8	ГОАУСОН «Полярнозоринский комплексный центр социального обслуживания населения»	99,3
9	ГОАУСОН «Кировский комплексный центр социального обслуживания населения»	99,1
10	ЧУСО «Социальный центр-SOS Мурманск»	98,0
11	ООО «Сияние»	92,5

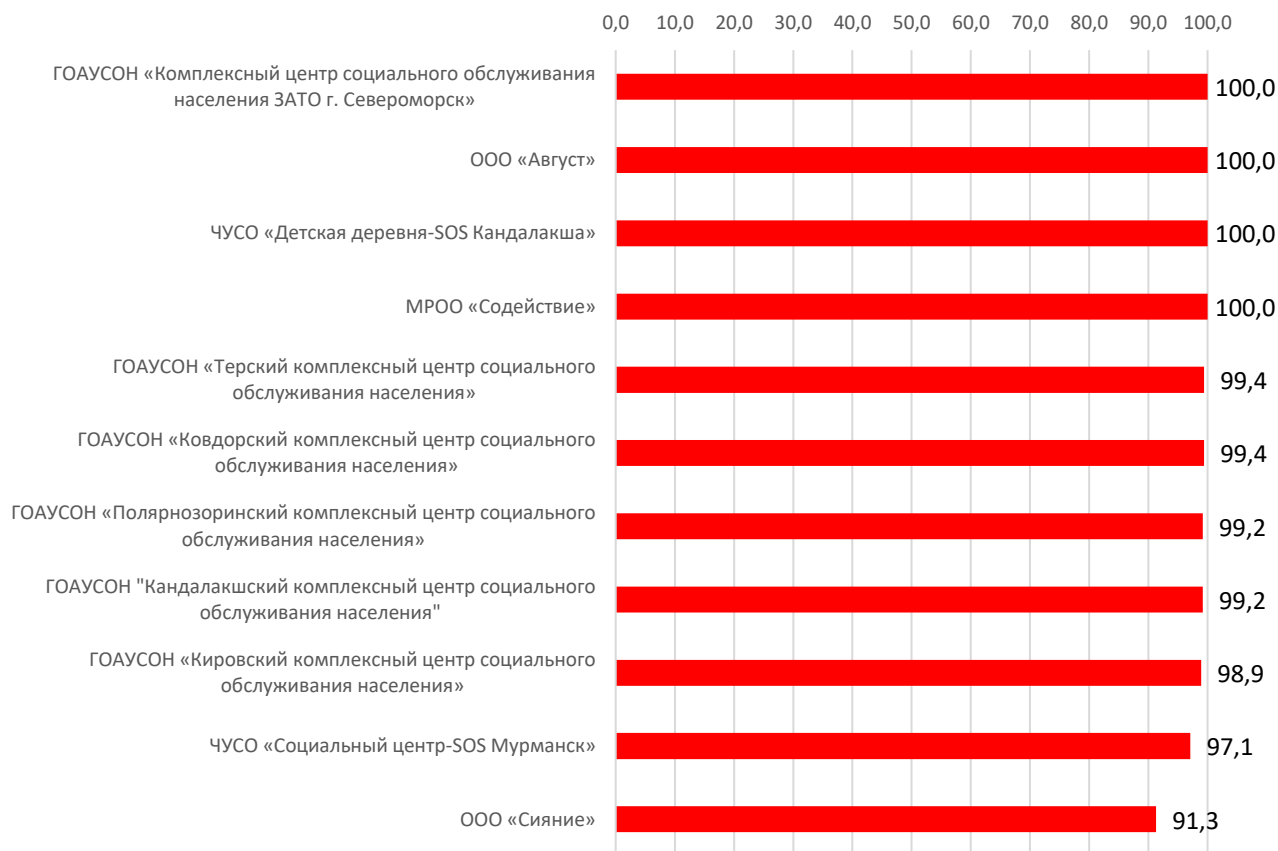
Диаграмма 6. Рейтинг организаций, оказывающих услуги в сфере социального обслуживания, по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации» (баллы)



Таблица 11. Рейтинг организаций, оказывающих услуги в сфере социального обслуживания, по критерию м (баллы)

Место в рейтинге	Наименование организации	Значение показателя
1-4	ГОАУСОН «Комплексный центр социального обслуживания населения ЗАТО г. Североморск»	100,0
1-4	ООО «Август»	100,0
1-4	ЧУСО «Детская деревня-SOS Кандалакша»	100,0
1-4	МРОО «Содействие»	100,0
5-6	ГОАУСОН «Терский комплексный центр социального обслуживания населения»	99,4
5-6	ГОАУСОН «Ковдорский комплексный центр социального обслуживания населения»	99,4
7-8	ГОАУСОН «Полярнозоринский комплексный центр социального обслуживания населения»	99,2
7-8	ГОАУСОН "Кандалакшский комплексный центр социального обслуживания населения"	99,2
9	ГОАУСОН «Кировский комплексный центр социального обслуживания населения»	98,9
10	ЧУСО «Социальный центр-SOS Мурманск»	97,1
11	ООО «Сияние»	91,3

Диаграмма 7. Рейтинг организаций, оказывающих услуги в сфере социального обслуживания, по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (баллы)



## **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 12). В среднем по 4-м социальным сферам 4 из 5 критериев получили высокие оценки (более 90 баллов). По показателю «доступность услуг для инвалидов» среднее значение по 4-м сферам неудовлетворительное (59,0 баллов).

Средние оценки НОК по сферам располагаются в следующем порядке: на первом месте с высокой оценкой более 90 баллов – сфера социального обслуживания (результатирующий показатель оценки качества – 93,8 баллов), на втором месте с удовлетворительной оценкой – сфера культуры (88,3 баллов), на третьем месте с удовлетворительной оценкой – сфера образования (85,4 балла), на четвертом месте – сфера охраны здоровья (81,5 баллов).

Высокие оценки более 90 баллов по всем сферам получены по показателям: наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование; обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг; доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию.

По следующим показателям получены высокие оценки во всех сферах, кроме охраны здоровья, которая получила удовлетворительные оценки от 80 до 90 баллов: доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»; время ожидания предоставления услуги; доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы; доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию; доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов); доля получателей услуг, которые готовы

рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации); доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг; доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы.

По показателю 1.1 (соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами) по всем сферам, кроме сферы культуры, получены высокие оценки Сфера культуры оценена удовлетворительно.

В отношении критерия «Доступность услуг для инвалидов» отмечается наибольшие различия в значении показателей по отдельным сферам, и вместе с тем значения показателей значительно ниже всех остальных показателей. Параметр «Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов» оценен на всех сферах от 12,9 баллов (сфера образования) до 58,2 баллов (социальное обслуживание), средняя оценка составляет 32,5 баллов, минимальное значение среди всех показателей. Параметр «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» оценен от 46,6 баллов (сфера охраны здоровья) до 69,1 баллов (сфера социального обслуживания), среднее значение по всем сферам – 58,0 баллов. Данные 2 показателя характеризуют фактическое наличие оборудования и условий для оказания услуг инвалидам в организациях. Третий показатель данного критерия описывает субъективное отношение получателей услуг к существующей ситуации («Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов»), его значение существенно выше первых двух показателей: 86,8 баллов. Минимальная оценка принадлежит сфере охраны здоровья (76,1 балл), максимальная – сфере социального обслуживания (98,4 балла).

Таблица 12. Описание значений критериев и составляющих показателей в целом по сфере в сопоставлении с иными сферами

№	Показатели оценки качества	Сфера культуры	Сфера охраны здоровья	Сфера образования	Сфера социального обслуживания	Среднее значение
<b>1</b>	<b>Критерий «Открытость и доступность информации об организации»</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
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»	87,3	97,2	94,4	95,6	<b>93,6</b>

№	Показатели оценки качества	Сфера культуры	Сфера охраны здоровья	Сфера образования	Сфера социального обслуживания	Среднее значение
1.2.	Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	98,5	90,0	94,9	100,0	<b>95,9</b>
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»	95,1	89,6	94,0	97,8	<b>94,1</b>
<b>Итого по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации»</b>		<b>93,8</b>	<b>92,0</b>	<b>94,4</b>	<b>97,8</b>	<b>94,5</b>
<b>2</b>	<b>Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"</b>					
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	98,5	100,0	99,0	100,0	<b>99,4</b>
2.2.	Время ожидания предоставления услуги	96,6	83,0	95,6	98,6	<b>93,4</b>
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	94,6	83,2	92,2	98,4	<b>92,1</b>
<b>Итого по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг»</b>		<b>96,6</b>	<b>88,2</b>	<b>95,6</b>	<b>99,0</b>	<b>94,8</b>
<b>3</b>	<b>Критерий «Доступность услуг для инвалидов»</b>					
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	20,9	37,9	12,9	58,2	<b>32,5</b>
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	66,7	46,6	49,6	69,1	<b>58,0</b>
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	86,0	76,1	86,9	98,4	<b>86,8</b>
<b>Итого по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов»</b>		<b>58,7</b>	<b>52,8</b>	<b>49,8</b>	<b>74,6</b>	<b>59,0</b>
<b>4</b>	<b>Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»</b>					
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию	96,5	85,2	94,9	99,0	<b>93,9</b>
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	97,3	90,9	94,4	98,8	<b>95,3</b>
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов)	95,7	84,2	95,2	98,9	<b>93,5</b>
<b>Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций»</b>		<b>96,7</b>	<b>86,7</b>	<b>94,8</b>	<b>98,9</b>	<b>94,3</b>
<b>5</b>	<b>Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»</b>					
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)	95,6	86,6	91,7	98,6	<b>93,1</b>
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	95,1	86,5	92,0	98,4	<b>93,0</b>
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом	95,6	89,1	93,2	98,7	<b>94,1</b>

№	Показатели оценки качества	Сфера культуры	Сфера охраны здоровья	Сфера образования	Сфера социального обслуживания	Среднее значение
	условиями оказания услуг в организации социальной сферы					
	<b>Итого по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»</b>	<b>95,5</b>	<b>87,8</b>	<b>92,5</b>	<b>98,6</b>	<b>93,6</b>
	<b>Показатель оценки качества</b>	<b>88,3</b>	<b>81,5</b>	<b>85,4</b>	<b>93,8</b>	<b>87,2</b>

Рассмотрим отдельные значения 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) лучшие значения демонстрируют 3 сферы: охрана здоровья, социального обслуживания и образования. В сфере культуры зафиксирован худший балл по данному показателю. См. диаграмму 8.

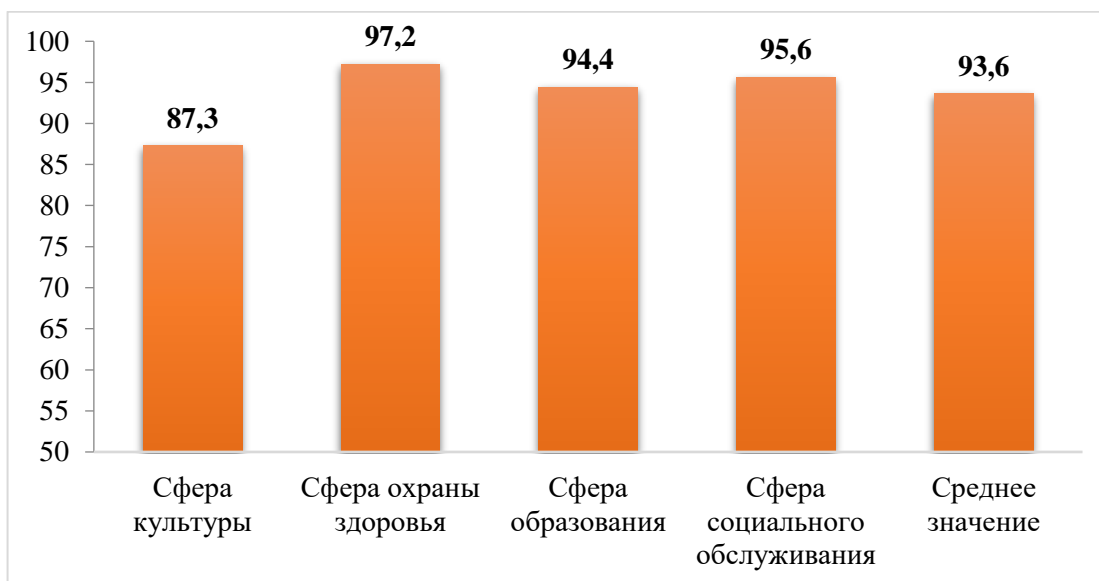


Диаграмма 8. Итоговые значения по показателю «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами», балл

Максимальный 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) получила сфера социального обслуживания. Наименьший балл отмечается в сфере здравоохранения. См. диаграмму 8.

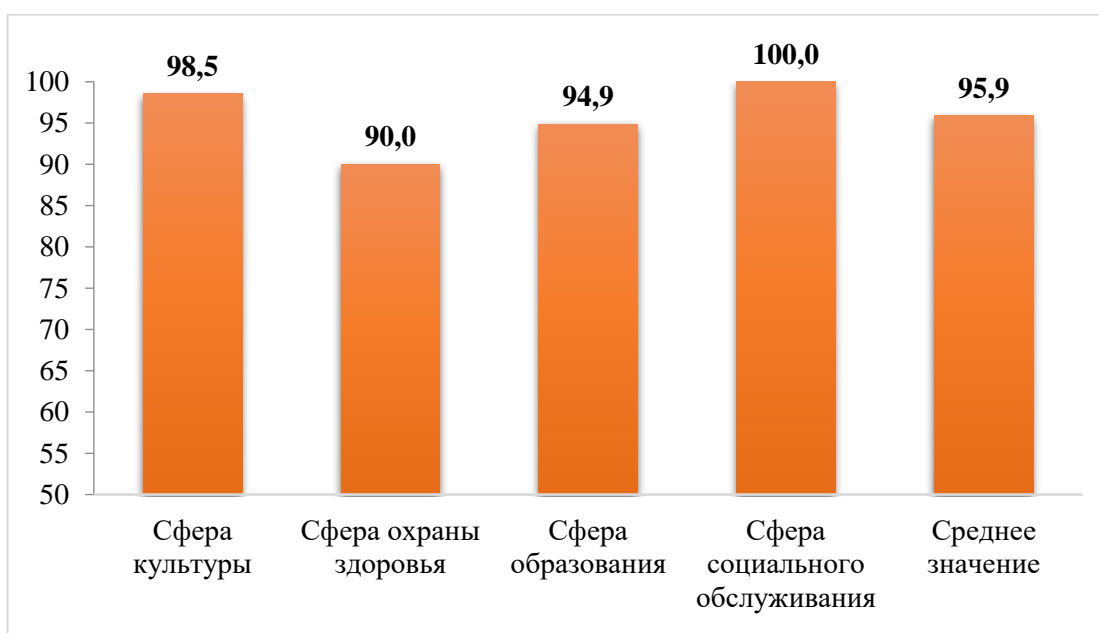


Диаграмма 8. Итоговые значения по показателю «Наличие и функционирование на официальном сайте организации (учреждения) в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет» дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг», балл



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 в сфере социального обслуживания. Меньше всего баллов по показателю получила сфера охраны здоровья. См. диаграмму 10.

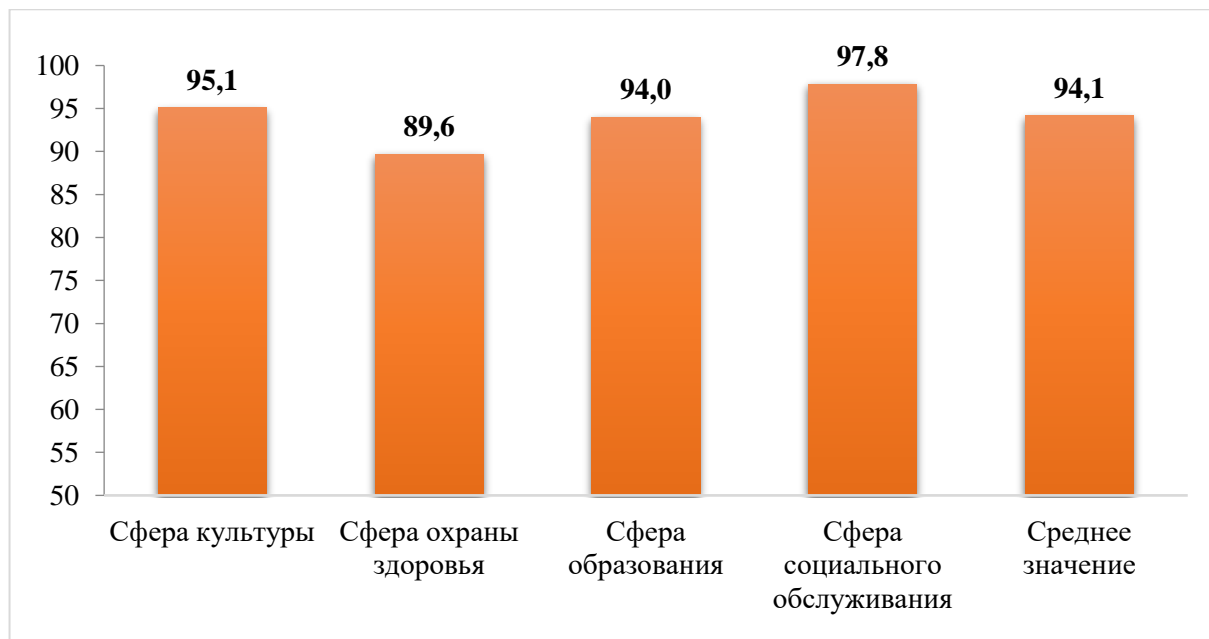


Диаграмма 10. Итоговые значения по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на стендах, на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»», балл

**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 демонстрируют сферы социального обслуживания и охраны здоровья. Остальные сферы получили чуть менее высокие баллы. См. диаграмму 11.

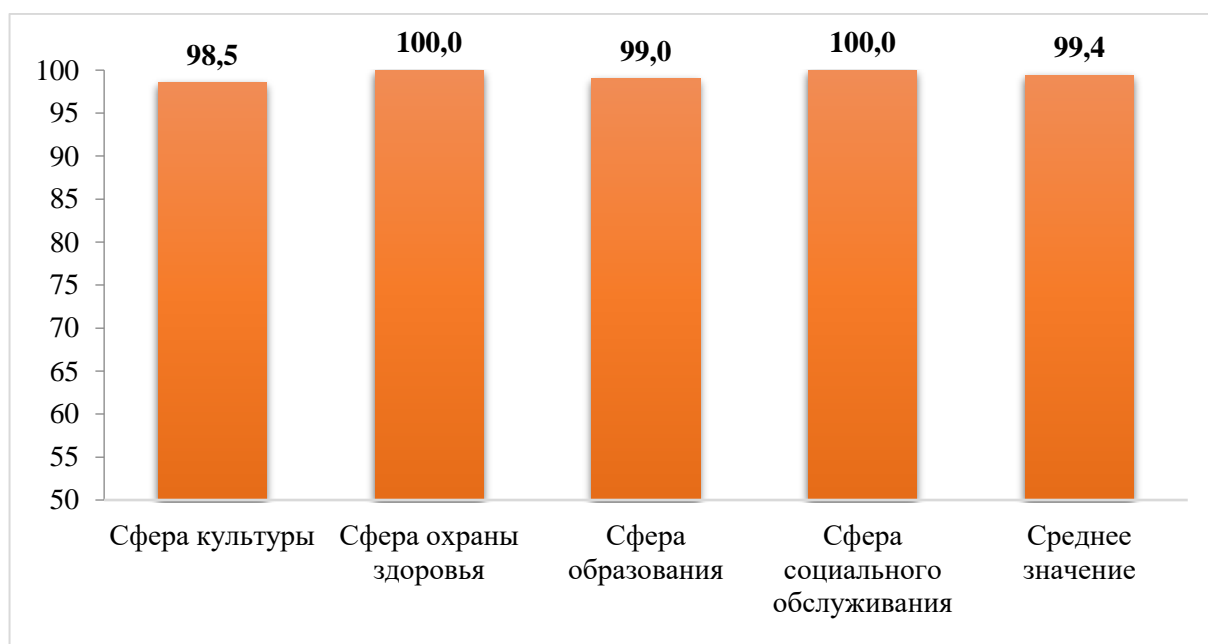


Диаграмма 11. Итоговые значения по показателю «Обеспечение в образовательной организации комфортных условий предоставления услуг», балл

Лидером по показателю 2.2. (время ожидания предоставления услуги) становится сфера социального обслуживания и культуры. Наименьший балл зафиксирован в сфере охраны здоровья. См. диаграмму 12.

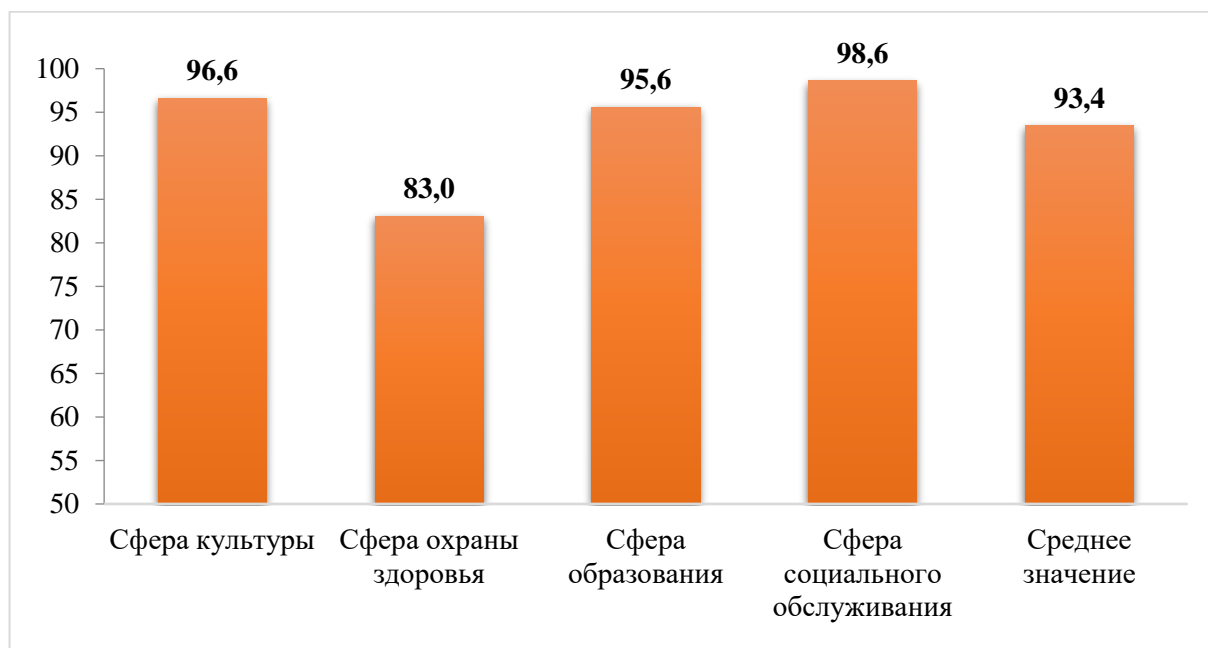


Диаграмма 12. Итоговые значения по показателю «Время ожидания предоставления услуги», балл

Наиболее высокий балл по показателю 2.3. (доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг) показывает сфера социального обслуживания. В сфере охраны здоровья балл по данному показателю значительно ниже, чем у других. См. диаграмму 13.

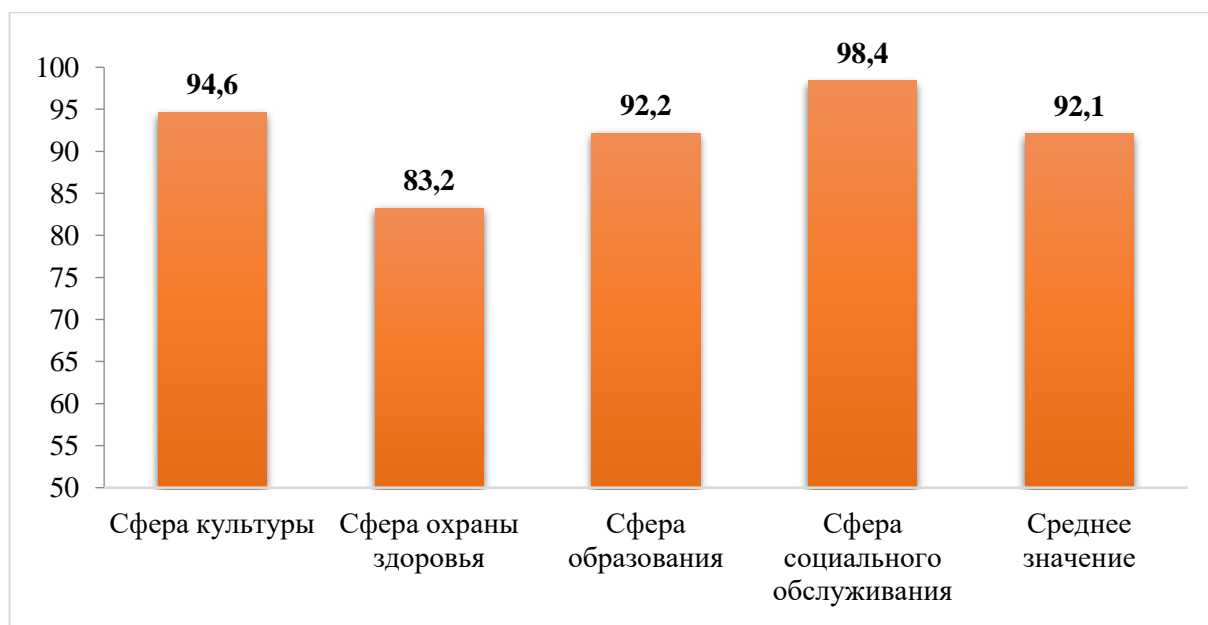


Диаграмма 13. Итоговые значения по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг», балл

**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.

Лучшие значения по показателю 3.1. (оборудование территории, прилегающей к организации (учреждению), и ее помещений с учетом доступности для инвалидов) отмечаются в сфере социального обслуживания. Худший балл получила сфера образования. См. диаграмму 14.

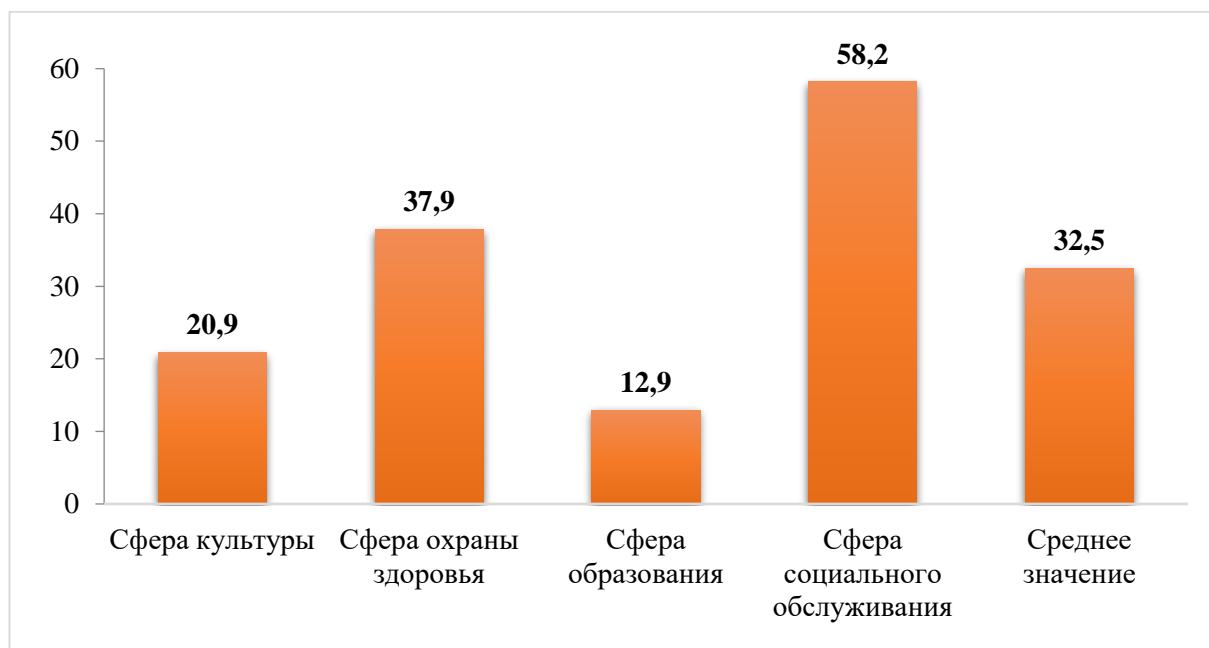


Диаграмма 14. Итоговые значения по показателю «Оборудование территории, прилегающей к организации (учреждению), и ее помещений с учетом доступности для инвалидов», балл

Показатель 3.2. (обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими) наиболее высок в сфере социального обслуживания и культуры. В сферах охраны здоровья и образования, напротив, данный показатель набирает наименьшее число баллов. См. диаграмму 15.

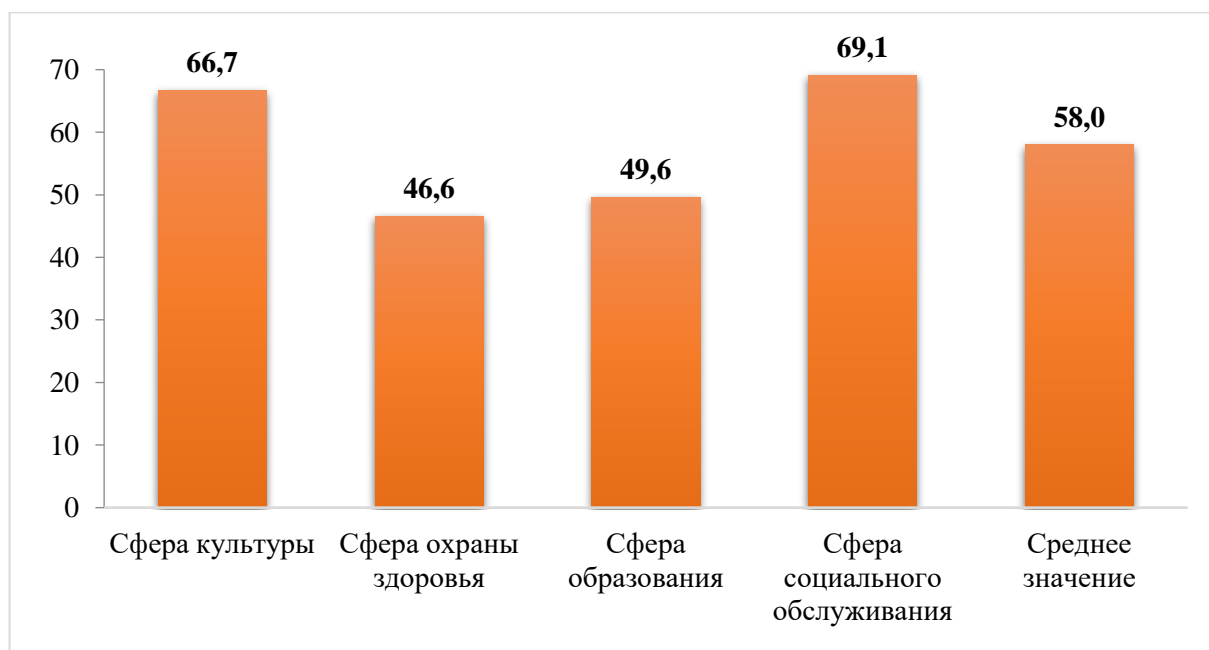


Диаграмма 15. Итоговые значения по показателю «Обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими», балл

По показателю 3.3. (доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов) наиболее высокие баллы отмечаются в сфере социального обслуживания. Ниже других значения по показателю в сфере здравоохранения. См. диаграмму 16.

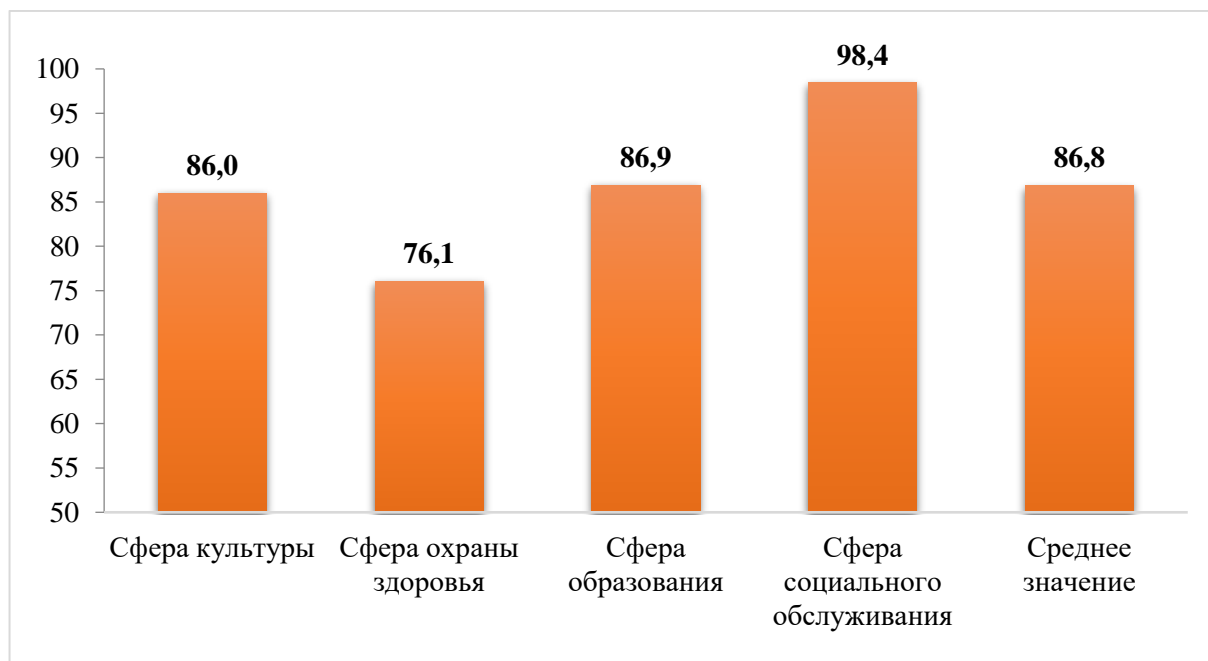


Диаграмма 16. Итоговые значения по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов», балл

**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 сферы культуры и социального обслуживания. Хуже других балл в учреждениях здравоохранения. См. диаграмму 17.

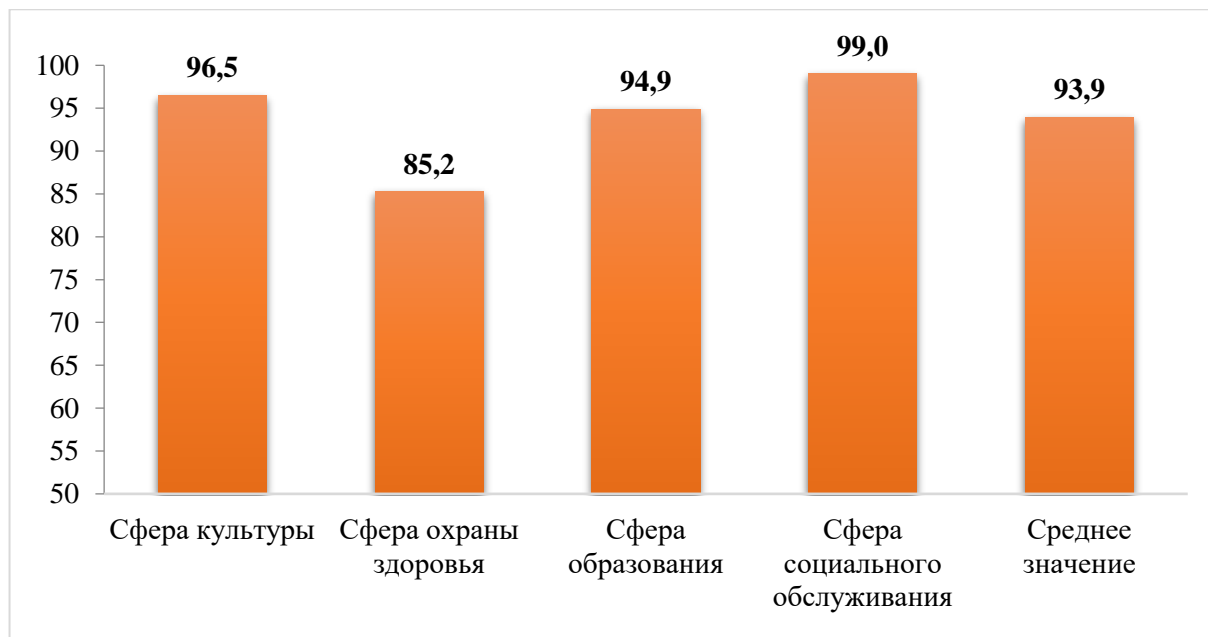


Диаграмма 17. Итоговые значения по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги», балл

Высокие баллы по показателю 4.2. (доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги) получены по всем сферам. Наиболее высокий балл зафиксирован в сферах социального обслуживания и культуры. Ниже других значения в сфере здравоохранения. См. диаграмму 18.

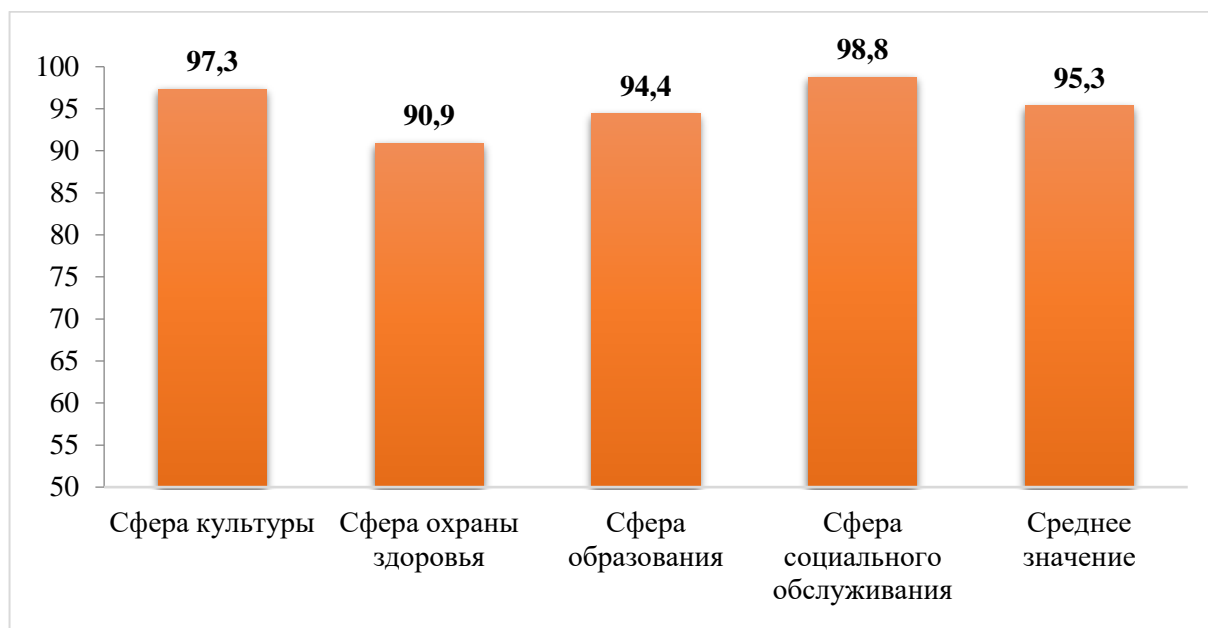


Диаграмма 18. Итоговые значения по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги», балл

Самые высокие значения показателя 4.3. (доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия) получены в сферах социального обслуживания, культуры и образования. Значение показателя для сферы здравоохранения значительно ниже. См. диаграмму 19.

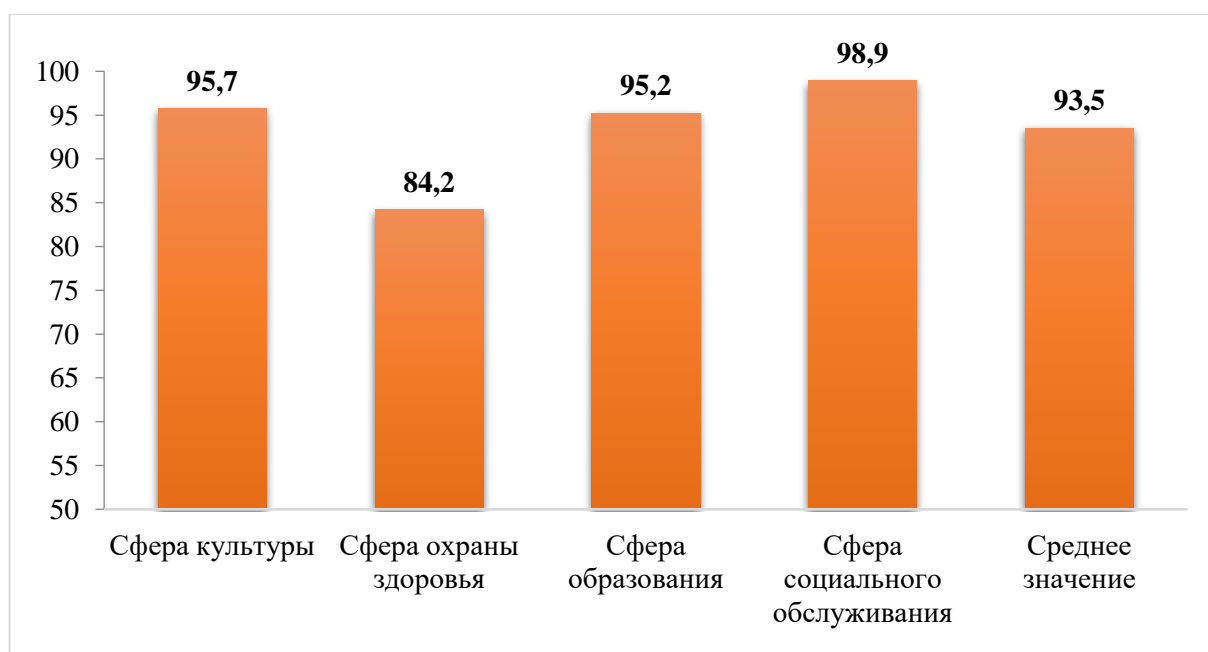


Диаграмма 19. Итоговые значения по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия», балл



**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 фиксируются в сферосоциального обслуживания и сфере культуры. Наиболее низкие значения - в сфере охраны здоровья. См. диаграммы 20, 21, 22.

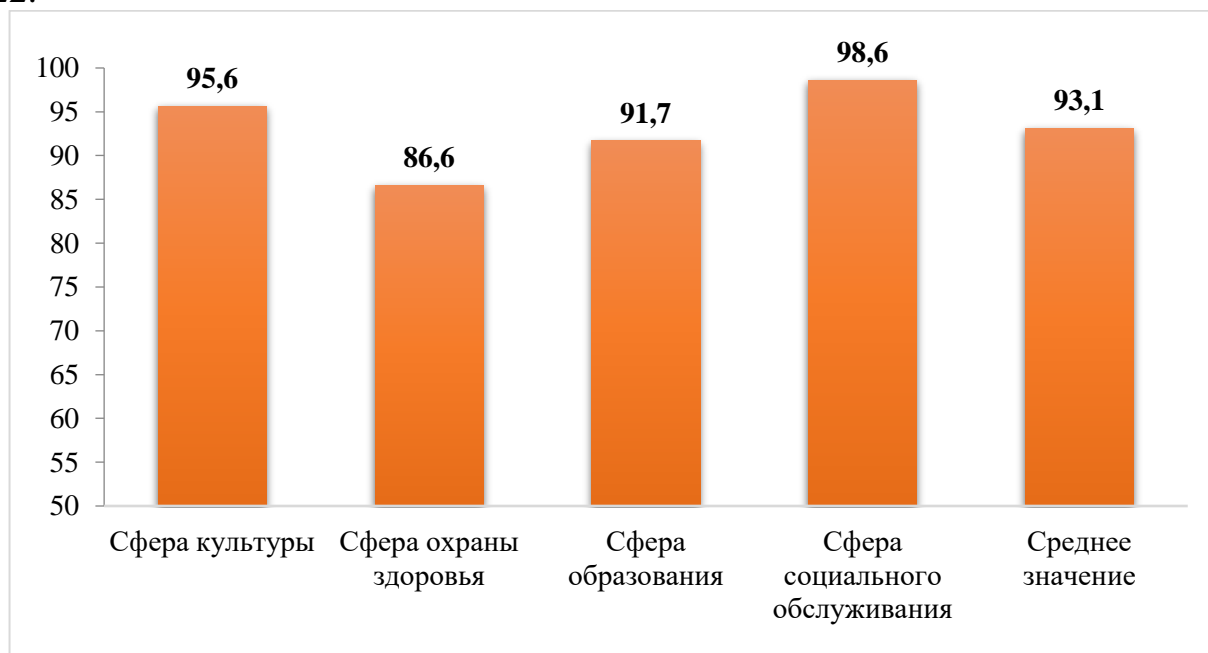


Диаграмма 20. Итоговые значения по показателю «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию (учреждение) родственникам и знакомым», балл

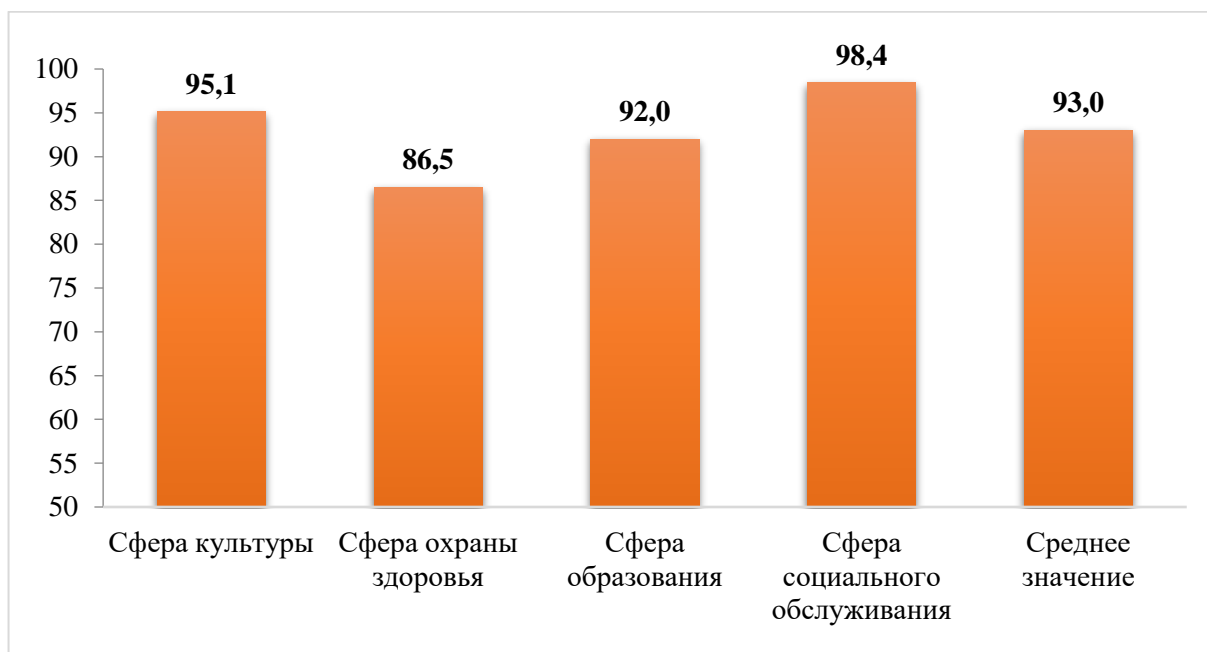


Диаграмма 21. Итоговые значения по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг -графиком работы организации», балл

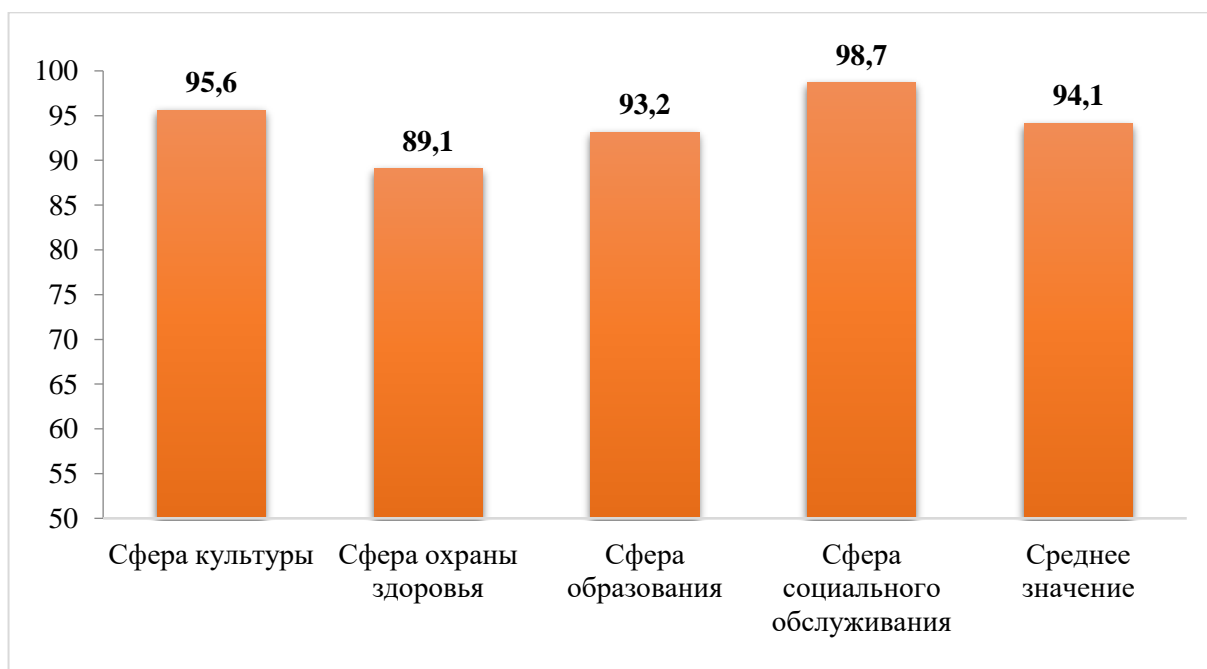


Диаграмма 22. Итоговые значения по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации», балл

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

Показатели, полученные по сфере социального обслуживания в различных муниципальных образованиях, незначительно отличаются от средних значений. Наибольшие отклонения в неблагоприятную сторону от средних значений зафиксированы по Критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» в Кандалакшском районе (49,9 баллов), в г. Мурманске (51,6 баллов) и в г. Апатиты (61,0 балл). ГОАУСОН «Комплексный центр социального обслуживания населения ЗАТО г. Североморск» получил по данному показателю максимальный балл (100 баллов).

При этом неудовлетворительные значения касаются только показателей 3.1. и 3.2, которые описывают фактическую обеспеченность организации условиями оказания услуг для инвалидов. Оценки получателей услуг доступности услуг для инвалидов в этих муниципалитетах удовлетворительные или высокие.

По другим показателям значительных отклонений от среднего значения нет.

Таблица 13. Значения критериев и составляющих показателей по муниципальным образованиям/ населенным пунктам

№	Показатели оценки качества	г. Кировск	Кандалакшский район	г. Полярные Зори	Терский район	ЗАТО г. Североморск	Ковдорский район	г. Мурманск	Кольский район	г. Апатиты
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) размещения, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации (учреждения); - на официальном сайте организации (учреждения) в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	96,7	100,0	100,0	96,7	96,7	100,0	94,2	86,7	86,7
1.2.	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
1.3.	Доля получателей услуг социального обслуживания, 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»	98,6	99,4	98,0	98,2	99,4	97,4	98,2	95,8	93,5
Итого по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации»		98,5	99,8	99,2	98,3	98,8	99,0	97,5	94,3	93,4
2	Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"									
2.1.	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
2.2.	Время ожидания предоставления услуги (своевременность предоставления услуги в соответствии с записью на прием к специалисту организации (учреждения) для получения услуги, графиком прихода социального работника на дом и пр.)	98,8	99,5	98,7	98,8	100,0	99,4	100,0	100,0	89,9
2.3.	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью	98,8	99,5	98,7	100,0	97,7	99,4	98,8	100,0	91,3

№	Показатели оценки качества	г. Кировск	Кандалакшский район	г. Полярные Зори	Терский район	ЗАТО г. Североморск	Ковдорский район	г. Мурманск	Кольский район	г. Апатиты
	предоставления услуг									
Итого по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг»		99,2	99,7	99,1	99,5	99,3	99,5	99,6	100,0	93,3
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»									
3.1.	Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	80,0	0,0	100,0	80,0	100,0	100,0	20,0	80,0	60,0
3.2.	Обеспечение в организации (учреждения) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	80,0	50,0	100,0	100,0	100,0	100,0	40,0	60,0	40,0
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	99,2	99,5	98,7	98,8	100,0	99,4	98,8	100,0	89,9
Итого по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов»		85,8	49,9	99,6	93,6	100,0	99,8	51,6	78,0	61,0
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»									
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 работники) при непосредственном обращении в организацию	99,2	99,7	99,3	99,4	100,0	100,0	98,8	100,0	94,2
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги (социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, и прочие работники) при обращении в организацию (учреждение)	99,2	99,8	99,3	100,0	100,0	99,4	98,8	100,0	91,3
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),	98,8	99,5	99,3	100,0	100,0	99,4	100,0	100,0	91,3

№	Показатели оценки качества	г. Кировск	Кандалак шский район	г. Полярн ые Зори	Терский район	ЗАТО г. Северомо рск	Ковдорск ий район	г. Мурманск	Кольский район	г. Апатиты
	получение консультации по оказываемым услугам и пр.)									
Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций»		99,1	99,7	99,3	99,8	100,0	99,6	99,0	100,0	92,5
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))	98,8	99,4	99,3	99,4	100,0	99,4	98,8	100,0	91,3
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.)	99,2	99,7	98,7	99,4	100,0	99,4	97,6	100,0	91,3
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (учреждении)	98,8	99,7	99,3	99,4	100,0	99,4	98,8	100,0	91,3
Итого по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»		98,9	99,6	99,2	99,4	100,0	99,4	98,5	100,0	91,3
<b>Показатель оценки качества по организации социальной сферы</b>		<b>96,3</b>	<b>89,7</b>	<b>99,3</b>	<b>98,1</b>	<b>99,6</b>	<b>99,5</b>	<b>89,3</b>	<b>94,5</b>	<b>86,3</b>

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

Рассмотрим рейтинги учреждений в разрезе отдельных критериев оценки. Так, наибольшие баллы по **Критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»** отмечаются в следующих организациях:

1. ЧУСО «Детская деревня-SOS Кандалакша»
2. ГОАУСОН «Кандалакшский комплексный центр социального обслуживания населения»
3. ГОАУСОН «Полярнозоринский комплексный центр социального обслуживания населения».

Наименьшие баллы по критерию у ООО «Сияние». См. Таблицу 14.

Таблица 14. Рейтинг организаций по критерию «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»

Рейтинговый №	Учреждение	Балл
1	ЧУСО «Детская деревня-SOS Кандалакша»	100,0
2	ГОАУСОН "Кандалакшский комплексный центр социального обслуживания населения"	99,5
3	ГОАУСОН «Полярнозоринский комплексный центр социального обслуживания населения»	99,2
4	ГОАУСОН «Ковдорский комплексный центр социального обслуживания населения»	99,0
5	ГОАУСОН «Комплексный центр социального обслуживания населения ЗАТО г. Североморск»	98,8
6	МРОО «Содействие»	98,5
7	ГОАУСОН «Кировский комплексный центр социального обслуживания населения»	98,5
8	ГОАУСОН «Терский комплексный центр социального обслуживания населения»	98,3
9	ЧУСО «Социальный центр-SOS Мурманск»	96,5
10	ООО «Август»	94,3
11	ООО «Сияние»	93,4

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

1.1. Соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных информационных ресурсах,

<sup>3</sup> Все учреждения получили по показателям высокие баллы, поэтому здесь и далее приводятся только наивысшие и наиболее низкие значения, без указания средних (по факту средних значений нет ни у одной организации)

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)

Максимально возможные значения (100 баллов) по показателю 1.1 (соответствие информации о деятельности организации) получили:

ЧУСО «Детская деревня-SOS Кандалакша»
ГОАУСОН "Кандалакшский комплексный центр социального обслуживания населения"
ГОАУСОН «Полярнозоринский комплексный центр социального обслуживания населения»
ГОАУСОН «Ковдорский комплексный центр социального обслуживания населения»

ООО «Август» и ООО «Сияние» получили по данному показателю наименьшие баллы.





Диаграмма 23. Итоговые баллы по показателю «Соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных информационных ресурсах»

По показателю 1.2. (наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг) все получили максимальные баллы (100 баллов).



Диаграмма 24. Итоговые баллы по показателю «Наличие и функционирование на официальном сайте организации (учреждения) в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет» дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг»

По показателю 1.3. (доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации) все организации получили высокие оценки.

Баллы по показателю, чуть ниже, чем у других учреждений, зафиксированы в:

ЧУСО «Социальный центр-SOS Мурманск»
ООО «Август»
ООО «Сияние»



Диаграмма 25. Итоговые баллы по показателю «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»»

По **Критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»** лидерами среди учреждений являются:

- 1) ЧУСО «Детская деревня-SOS Кандалакша»
- 2) МРОО «Содействие»
- 3) ООО «Август»

Все организации получили высокие оценки по данному критерию. См. Таблицу 15.

Таблица 15. Рейтинг организаций по критерию «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»

Рейтинговый №	Учреждение	Балл
1	ЧУСО «Детская деревня-SOS Кандалакша»	100,0
2	МРОО «Содействие»	100,0
3	ООО «Август»	100,0
4	ГОАУСОН «Ковдорский комплексный центр социального обслуживания населения»	99,5
5	ГОАУСОН «Терский комплексный центр социального обслуживания населения»	99,5
6	ГОАУСОН "Кандалакшский комплексный центр социального обслуживания населения"	99,4
7	ГОАУСОН «Комплексный центр социального обслуживания населения ЗАТО г. Североморск»	99,3
8	ЧУСО «Социальный центр-SOS Мурманск»	99,3
9	ГОАУСОН «Кировский комплексный центр социального обслуживания населения»	99,2
10	ГОАУСОН «Полярнозоринский комплексный центр социального обслуживания населения»	99,1
11	ООО «Сияние»	93,3

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) у всех учреждений получены максимально возможные баллы.



Диаграмма 26. Итоговые баллы по показателю «Обеспечение в организации социального обслуживания комфортных условий предоставления услуг»

Максимально высокие баллы по показателю 2.2. (время ожидания предоставления услуги) получили:

ЧУСО «Детская деревня-SOS Кандалакша»
МРОО «Содействие»
ООО «Август»
ГОАУСОН «Комплексный центр социального обслуживания населения ЗАТО г. Североморск»
ЧУСО «Социальный центр-SOS Мурманск»

Наименьшее значение зафиксировано в ООО «Сияние» (89,0 баллов).

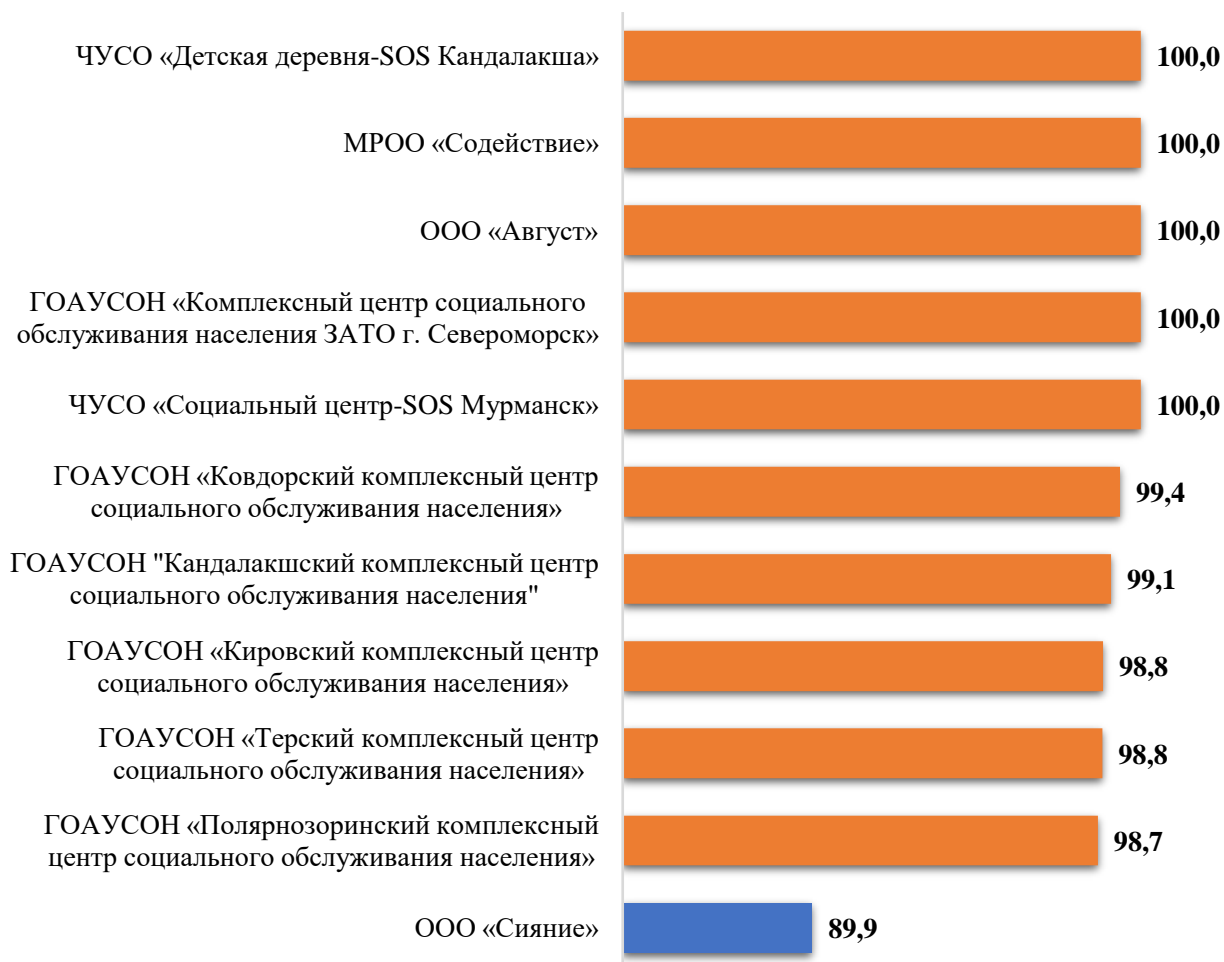


Диаграмма 27. Итоговые баллы по показателю «Время ожидания предоставления услуги (своевременность предоставления услуги в соответствии с записью на прием (консультацию), графиком прихода социального работника на дом и пр.)»

По показателю 2.3. также фиксируются высокие баллы среди всех организаций. Максимальные баллы получили:

ЧУСО «Детская деревня-SOS Кандалакша»
МРОО «Содействие»
ООО «Август»
ГОАУСОН «Терский комплексный центр социального обслуживания населения»

Сравнительно более низкий балл получен в ООО «Сияние» (91,3 балла).



Диаграмма 28. Итоговые баллы по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг»

По **Критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов»** максимальный балл показывает ГОАУСОН «Комплексный центр социального обслуживания населения ЗАТО г. Североморск».

Высокие баллы также получили:

ГОАУСОН «Ковдорский комплексный центр социального обслуживания населения»
ГОАУСОН «Полярнозоринский комплексный центр социального обслуживания населения»
ГОАУСОН «Терский комплексный центр социального обслуживания населения»

Удовлетворительные значения зафиксированы в отношении организаций:

ГОАУСОН «Кировский комплексный центр социального обслуживания населения»
ООО «Август»

Аутсайдерами являются организации, получившие неудовлетворительные оценки (менее 70 баллов):

ООО «Сияние»
ЧУСО «Социальный центр-SOS Мурманск»
ГОАУСОН "Кандалакшский комплексный центр социального обслуживания населения"
ЧУСО «Детская деревня-SOS Кандалакша»
МРОО «Содействие»

См. Таблицу 16.

Таблица 16. Рейтинг организаций по критерию «Доступность услуг для инвалидов»

Рейтинговый №	Учреждение	Балл
1	ГОАУСОН «Комплексный центр социального обслуживания населения ЗАТО г. Североморск»	100,0
2	ГОАУСОН «Ковдорский комплексный центр социального обслуживания населения»	99,8
3	ГОАУСОН «Полярнозоринский комплексный центр социального обслуживания населения»	99,6
4	ГОАУСОН «Терский комплексный центр социального обслуживания населения»	93,6
5	ГОАУСОН «Кировский комплексный центр социального обслуживания населения»	85,8
6	ООО «Август»	78,0
7	ООО «Сияние»	61,0
8	ЧУСО «Социальный центр-SOS Мурманск»	59,3
9	ГОАУСОН "Кандалакшский комплексный центр социального обслуживания населения"	53,7
10	ЧУСО «Детская деревня-SOS Кандалакша»	46,0
11	МРОО «Содействие»	44,0

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).

Показатель 3.1. (оборудование территории, прилегающей к организации (учреждению), и ее помещений с учетом доступности для инвалидов) является одним из самых неоднородных по оценкам в разрезе организаций (от 0 до 100 баллов). Максимальный балл получили 3 организации:

ГОАУСОН «Комплексный центр социального обслуживания населения ЗАТО г. Североморск»
ГОАУСОН «Ковдорский комплексный центр социального обслуживания населения»
ГОАУСОН «Полярнозоринский комплексный центр социального обслуживания населения»

Еще 3 организации получили удовлетворительные оценки:

ГОАУСОН «Терский комплексный центр социального обслуживания населения»
ГОАУСОН «Кировский комплексный центр социального обслуживания населения»
ООО «Август»

Остальные организации получили неудовлетворительные оценки, причем 2 последних организаций в списке – 0 баллов:

ООО «Сияние»
ЧУСО «Социальный центр-SOS Мурманск»
МРОО «Содействие»
ГОАУСОН "Кандалакшский комплексный центр социального обслуживания населения"
ЧУСО «Детская деревня-SOS Кандалакша»

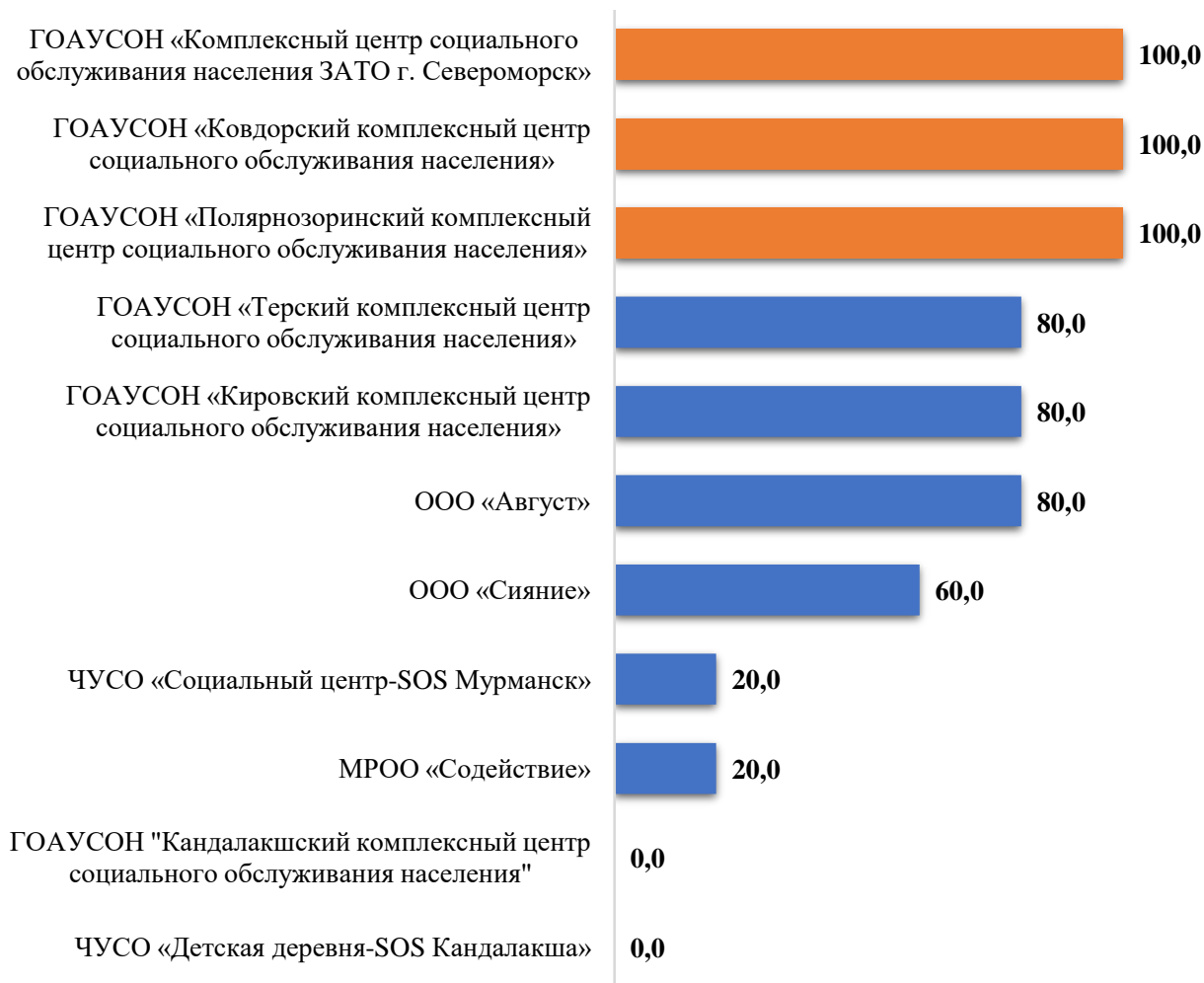


Диаграмма 29. Итоговые баллы по показателю «Оборудование территории, прилегающей к организации (учреждению), и ее помещений с учетом доступности для инвалидов»

По показателю 3.2. (обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими) 4 учреждения получили максимальные баллы:

ГОАУСОН «Комплексный центр социального обслуживания населения ЗАТО г. Североморск»
ГОАУСОН «Ковдорский комплексный центр социального обслуживания населения»
ГОАУСОН «Полярнозоринский комплексный центр социального обслуживания населения»
ГОАУСОН «Терский комплексный центр социального обслуживания населения»

ГОАУСОН «Кировский комплексный центр социального обслуживания населения» получил удовлетворительную оценку (80 баллов).

6 остальных организаций получили неудовлетворительные оценки:

ООО «Август»
ЧУСО «Социальный центр-SOS Мурманск»

ГОАУСОН "Кандалакшский комплексный центр социального обслуживания населения"
ООО «Сияние»
ЧУСО «Детская деревня-SOS Кандалакша»
МРОО «Содействие»

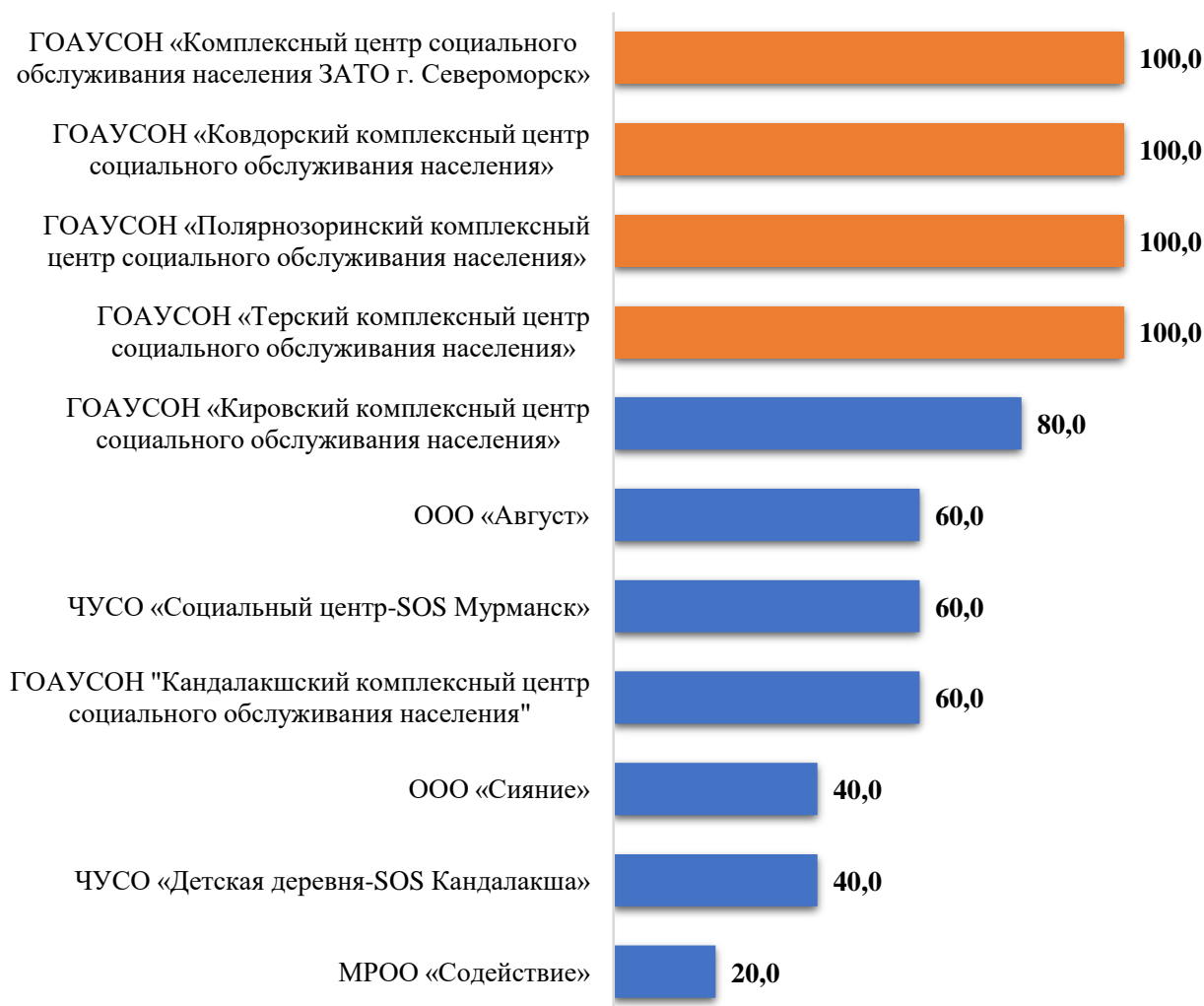


Диаграмма 29. Итоговые баллы по показателю «Обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими»

Максимальный балл по показателю 3.3. (доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов) получили 4 организации:

ГОАУСОН «Комплексный центр социального обслуживания населения ЗАТО г. Североморск»
ООО «Август»
ЧУСО «Детская деревня-SOS Кандалакша»
МРОО «Содействие»

Еще 6 организаций были высоко оценены по данному показателю:

ГОАУСОН «Ковдорский комплексный центр социального обслуживания населения»
ГОАУСОН «Кировский комплексный центр социального обслуживания населения»
ГОАУСОН "Кандалакшский комплексный центр социального обслуживания населения"
ГОАУСОН «Терский комплексный центр социального обслуживания населения»
ГОАУСОН «Полярнозоринский комплексный центр социального обслуживания населения»
ЧУСО «Социальный центр-SOS Мурманск»

ООО «Сияние» получило удовлетворительную оценку.

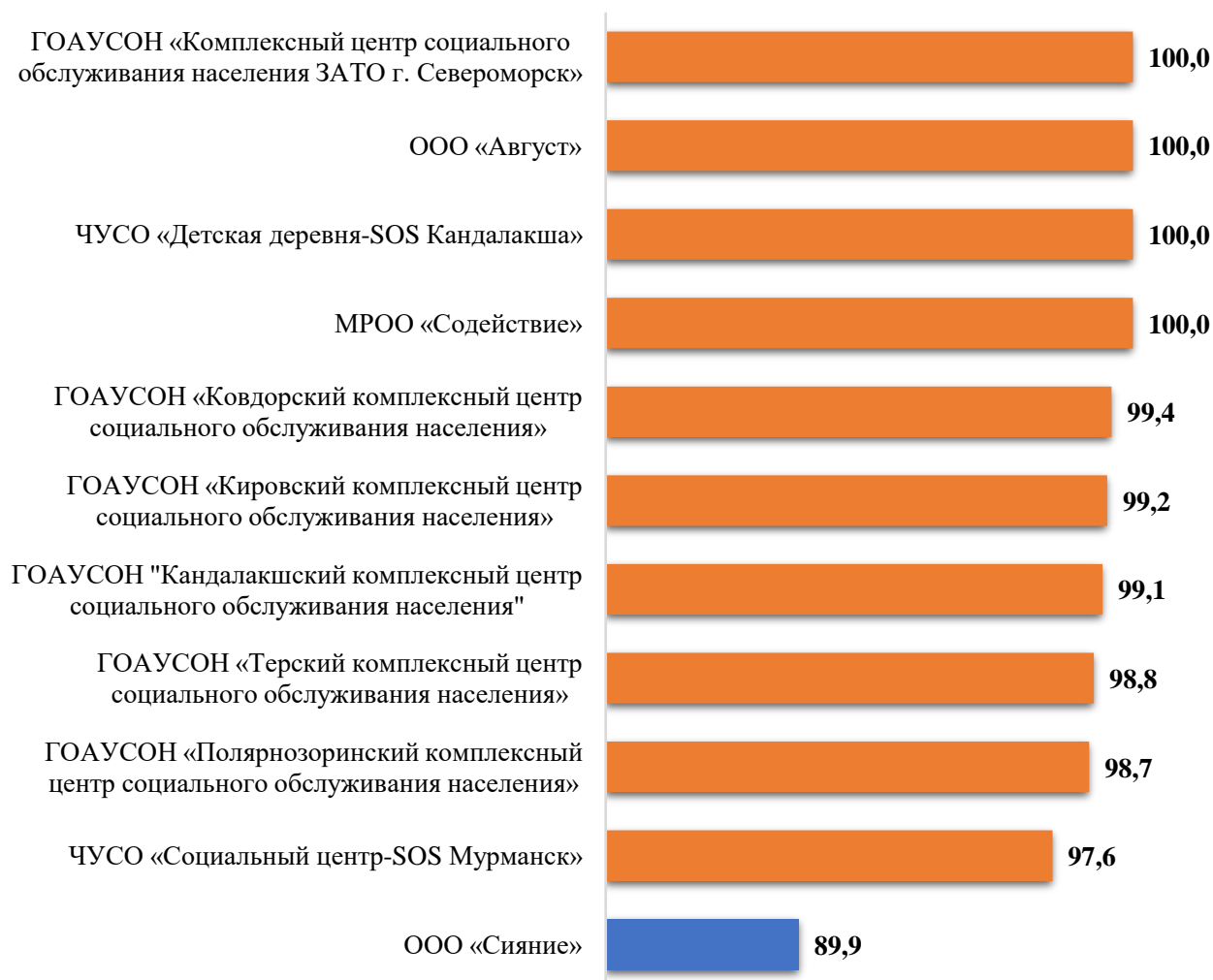


Диаграмма 30. Итоговые баллы по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов»

**Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы»**, во всех учреждениях оценен высоко (от 90 до 100 баллов). Чуть ниже других баллы по данному показателю отмечаются в ООО «Сияние». См. Таблицу 17.

Таблица 17. Рейтинг организаций по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы»

Рейтинговый №	Учреждение	Балл
1	ГОАУСОН «Комплексный центр социального обслуживания населения ЗАТО г. Североморск»	100,0
2	ООО «Август»	100,0
3	ЧУСО «Детская деревня-SOS Кандалакша»	100,0
4	МРОО «Содействие»	100,0
5	ГОАУСОН «Терский комплексный центр социального обслуживания населения»	99,8
6	ГОАУСОН «Ковдорский комплексный центр социального обслуживания населения»	99,6
7	ГОАУСОН "Кандалакшский комплексный центр социального обслуживания населения"	99,4
8	ГОАУСОН «Полярнозоринский комплексный центр социального обслуживания населения»	99,3
9	ГОАУСОН «Кировский комплексный центр социального обслуживания населения»	99,1
10	ЧУСО «Социальный центр-SOS Мурманск»	98,0
11	ООО «Сияние»	92,5

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).

Максимальные баллы по показателю 4.1. получили следующие учреждения:

ГОАУСОН «Комплексный центр социального обслуживания населения ЗАТО г. Североморск»
ООО «Август»
ЧУСО «Детская деревня-SOS Кандалакша»
МРОО «Содействие»
ГОАУСОН «Ковдорский комплексный центр социального обслуживания населения»

Также высокие показатели получили:

ГОАУСОН «Терский комплексный центр социального обслуживания населения»
ГОАУСОН "Кандалакшский комплексный центр социального обслуживания населения"
ГОАУСОН «Полярнозоринский комплексный центр социального обслуживания населения»
ГОАУСОН «Кировский комплексный центр социального обслуживания населения»
ЧУСО «Социальный центр-SOS Мурманск»
ООО «Сияние»

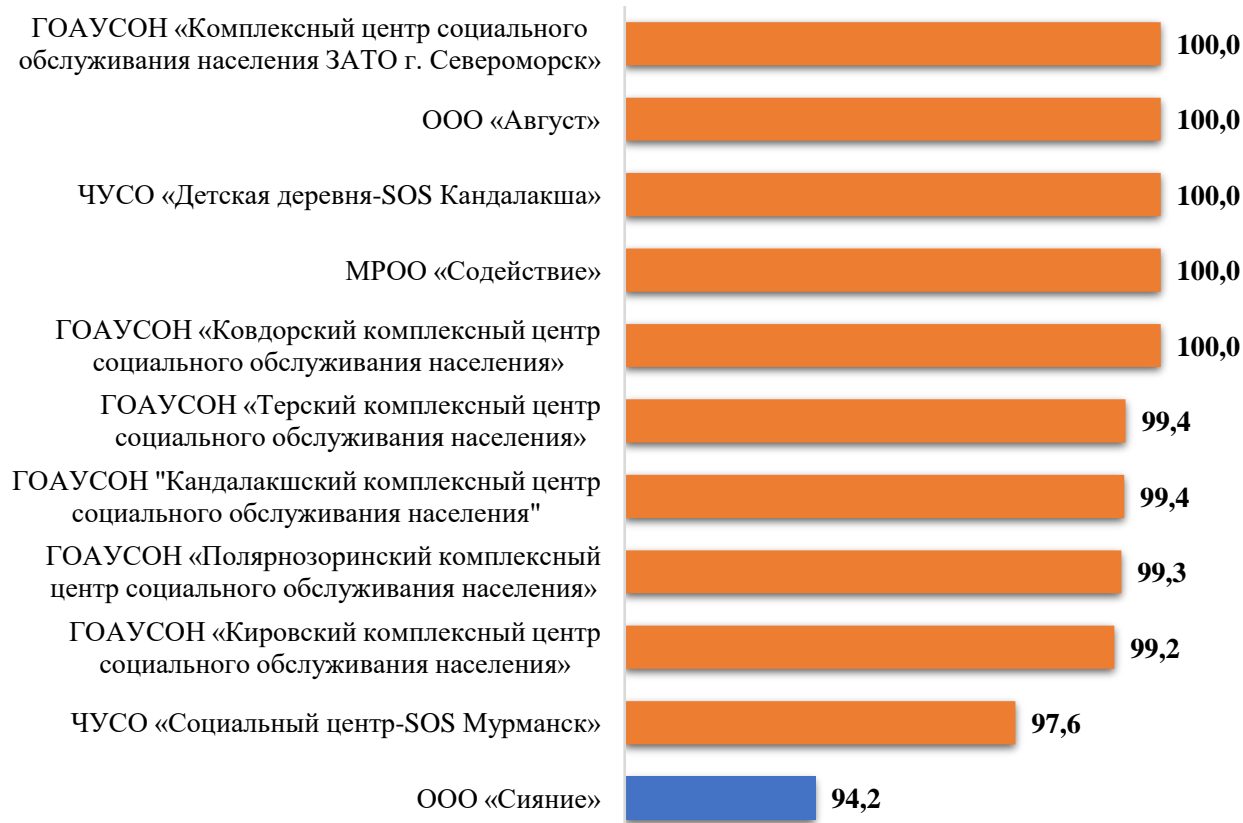


Диаграмма 31. Итоговые баллы по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги»

Показатель 4.2. (доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги) также среди всех учреждений получает крайне высокие баллы. Максимально возможные баллы по показателю получили:

ГОАУСОН «Комплексный центр социального обслуживания населения ЗАТО г. Североморск»
ООО «Август»
ЧУСО «Детская деревня-SOS Кандалакша»
МРОО «Содействие»
ГОАУСОН «Терский комплексный центр социального обслуживания населения»

Остальные организации также получили высокие баллы (от 90 до 100).

ГОАУСОН "Кандалакшский комплексный центр социального обслуживания населения"
ГОАУСОН «Ковдорский комплексный центр социального обслуживания населения»

ГОАУСОН «Полярнозоринский комплексный центр социального обслуживания населения»
ГОАУСОН «Кировский комплексный центр социального обслуживания населения»
ЧУСО «Социальный центр-SOS Мурманск»
ООО «Сияние»

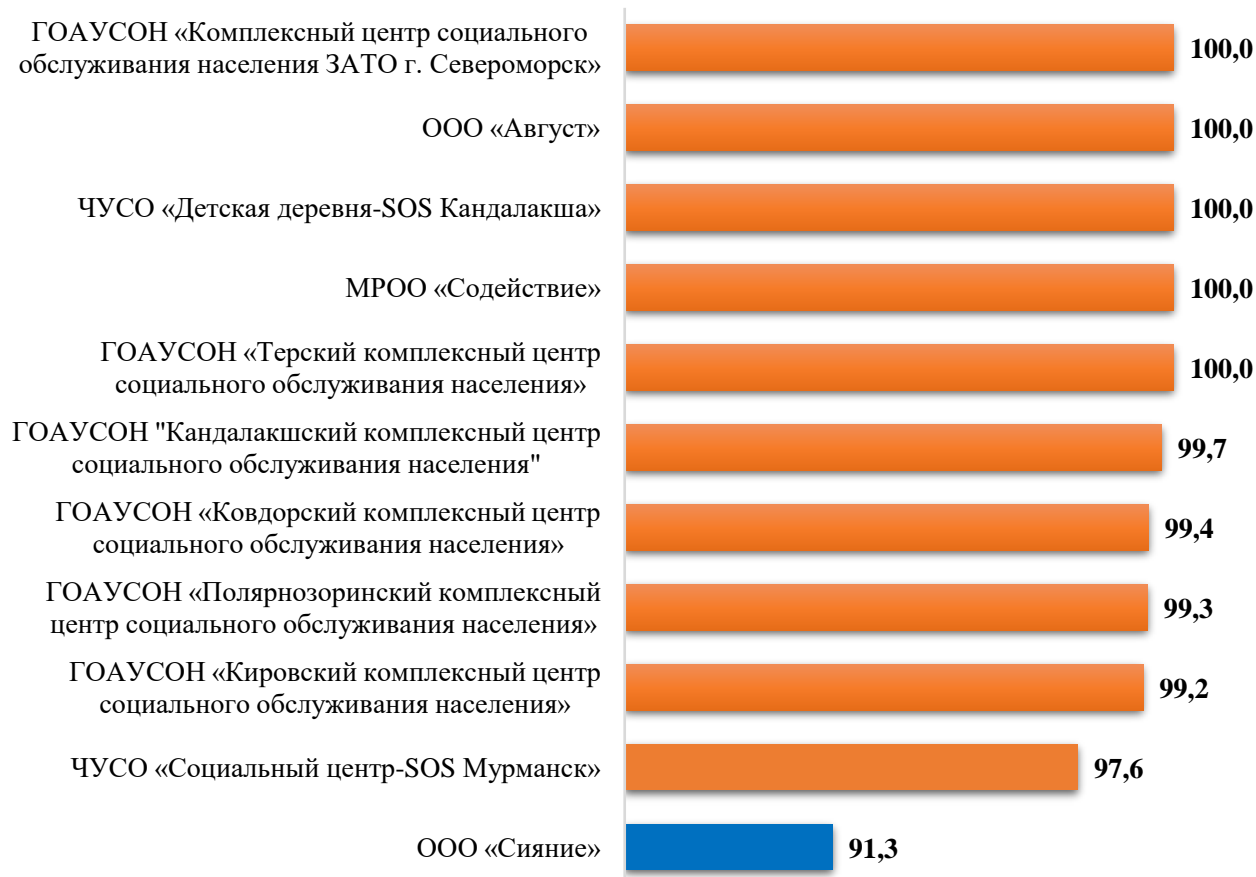


Диаграмма 32. Итоговые баллы по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги»

Максимально высокие баллы по показателю 4.3. (доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия) зафиксированы в следующих учреждениях:

ГОАУСОН «Комплексный центр социального обслуживания населения ЗАТО г. Североморск»
ООО «Август»
ЧУСО «Детская деревня-SOS Кандалакша»
МРОО «Содействие»
ГОАУСОН «Терский комплексный центр социального обслуживания населения»
ЧУСО «Социальный центр-SOS Мурманск»



Остальные организации также получили высокие баллы (от 90 до 100).

ГОАУСОН «Ковдорский комплексный центр социального обслуживания населения»
ГОАУСОН «Полярнозоринский комплексный центр социального обслуживания населения»
ГОАУСОН "Кандалакшский комплексный центр социального обслуживания населения"
ГОАУСОН «Кировский комплексный центр социального обслуживания населения»
ООО «Сияние»

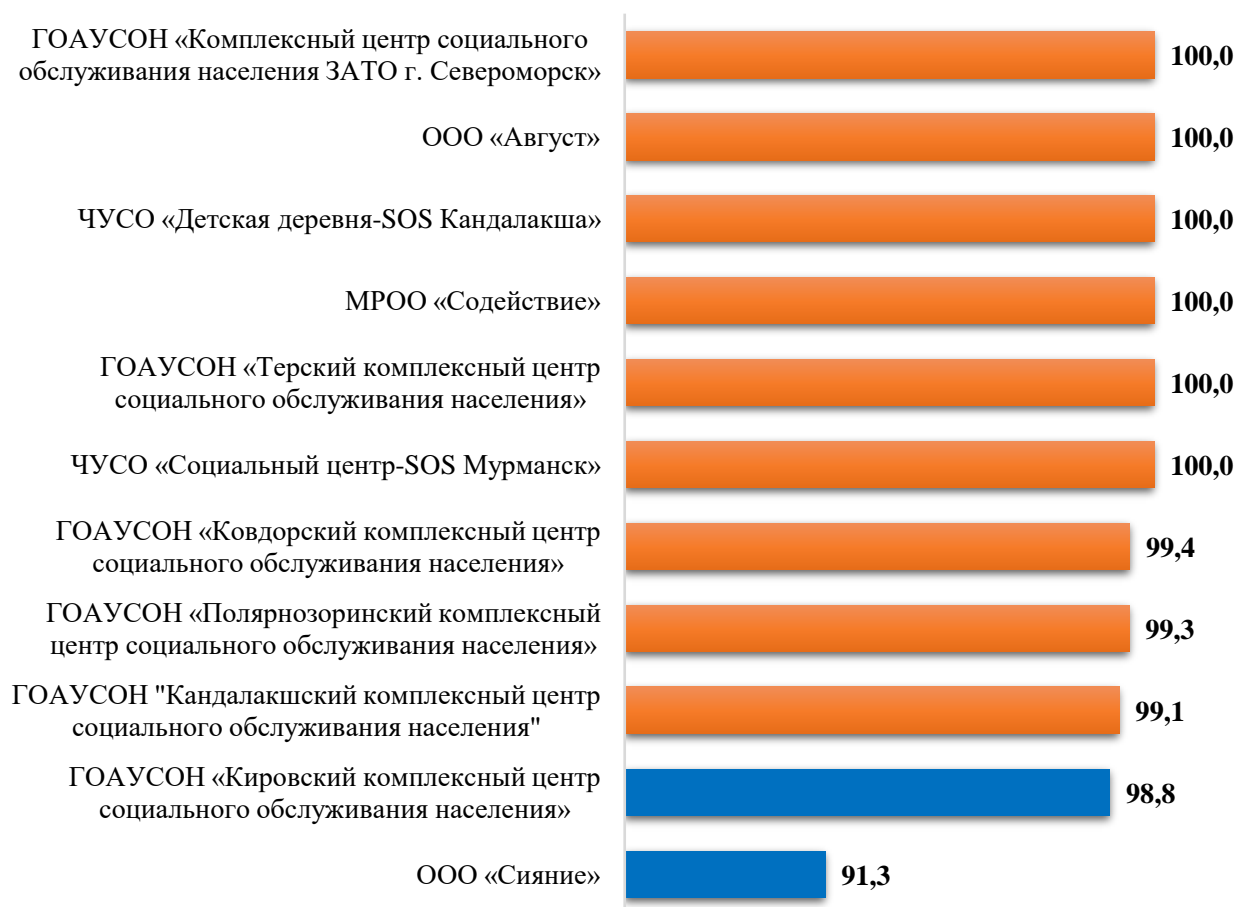


Диаграмма 33. Итоговые баллы по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия»

Наиболее высокие баллы по **Критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»** отмечаются в:

- 1) ГОАУСОН «Комплексный центр социального обслуживания населения ЗАТО г. Североморск»
- 2) ООО «Август» ГОКУ «Снежногорский межрайонный центр социальной поддержки населения»
- 3) ЧУСО «Детская деревня-SOS Кандалакша»
- 4) МРОО «Содействие».

Все остальные организации также получили высокие баллы.  
См. Таблицу 18.

Таблица 18. Рейтинг организаций по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

Рейтинговый №	Учреждение	Балл
1	ГОАУСОН «Комплексный центр социального обслуживания населения ЗАТО г. Североморск»	100,0
2	ООО «Август»	100,0
3	ЧУСО «Детская деревня-SOS Кандалакша»	100,0
4	МРОО «Содействие»	100,0
5	ГОАУСОН «Терский комплексный центр социального обслуживания населения»	99,4
6	ГОАУСОН «Ковдорский комплексный центр социального обслуживания населения»	99,4
7	ГОАУСОН «Полярнозоринский комплексный центр социального обслуживания населения»	99,2
8	ГОАУСОН "Кандалакшский комплексный центр социального обслуживания населения"	99,2
9	ГОАУСОН «Кировский комплексный центр социального обслуживания населения»	98,9
	ЧУСО «Социальный центр-SOS Мурманск»	97,1
	ООО «Сияние»	91,3

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).

Максимально высокие баллы по показателю 5.1. (доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию (учреждение) родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) получили:

ГОАУСОН «Комплексный центр социального обслуживания населения ЗАТО г. Североморск»
ООО «Август»
ЧУСО «Детская деревня-SOS Кандалакша»
МРОО «Содействие»

Остальные организации также получили высокие баллы (от 90 до 100):

ГОАУСОН «Терский комплексный центр социального обслуживания населения»
ГОАУСОН «Ковдорский комплексный центр социального обслуживания населения»
ГОАУСОН «Полярнозоринский комплексный центр социального обслуживания населения»
ГОАУСОН «Кировский комплексный центр социального обслуживания населения»
ГОАУСОН "Кандалакшский комплексный центр социального обслуживания населения"
ЧУСО «Социальный центр-SOS Мурманск»
ООО «Сияние»



Диаграмма 34. Итоговые баллы по показателю «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию (учреждение) родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)»

По показателю 5.2. (доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации) у всех учреждений также отмечается высокий балл. Наиболее высокие баллы получили:

ГОАУСОН «Комплексный центр социального обслуживания населения ЗАТО г. Североморск»
ООО «Август»
ЧУСО «Детская деревня-SOS Кандалакша»
МРОО «Содействие»

Остальные организации также получили высокие баллы (от 90 до 100):

ГОАУСОН «Терский комплексный центр социального обслуживания населения»
ГОАУСОН "Кандалакшский комплексный центр социального обслуживания населения"
ГОАУСОН «Ковдорский комплексный центр социального обслуживания населения»
ГОАУСОН «Кировский комплексный центр социального обслуживания населения»
ГОАУСОН «Полярнозоринский комплексный центр социального обслуживания населения»
ЧУСО «Социальный центр-SOS Мурманск»
ООО «Сияние»



Диаграмма 35. Итоговые баллы по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации»

Последний показатель 5.3. (доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации) также демонстрирует высокие баллы по всем учреждениям. Отклонение наиболее высоко и наиболее низкого баллов по показателю составляет всего 0,6.

Наибольшие баллы получили:

ГОАУСОН «Комплексный центр социального обслуживания населения ЗАТО г. Североморск»
ООО «Август»
ЧУСО «Детская деревня-SOS Кандалакша»
МРОО «Содействие»

Остальные организации также получили высокие баллы (от 90 до 100):

ГОАУСОН «Терский комплексный центр социального обслуживания населения»
ГОАУСОН "Кандалакшский комплексный центр социального обслуживания населения"
ГОАУСОН «Ковдорский комплексный центр социального обслуживания населения»
ГОАУСОН «Полярнозоринский комплексный центр социального обслуживания населения»
ГОАУСОН «Кировский комплексный центр социального обслуживания населения»
ЧУСО «Социальный центр-SOS Мурманск»
ООО «Сияние»

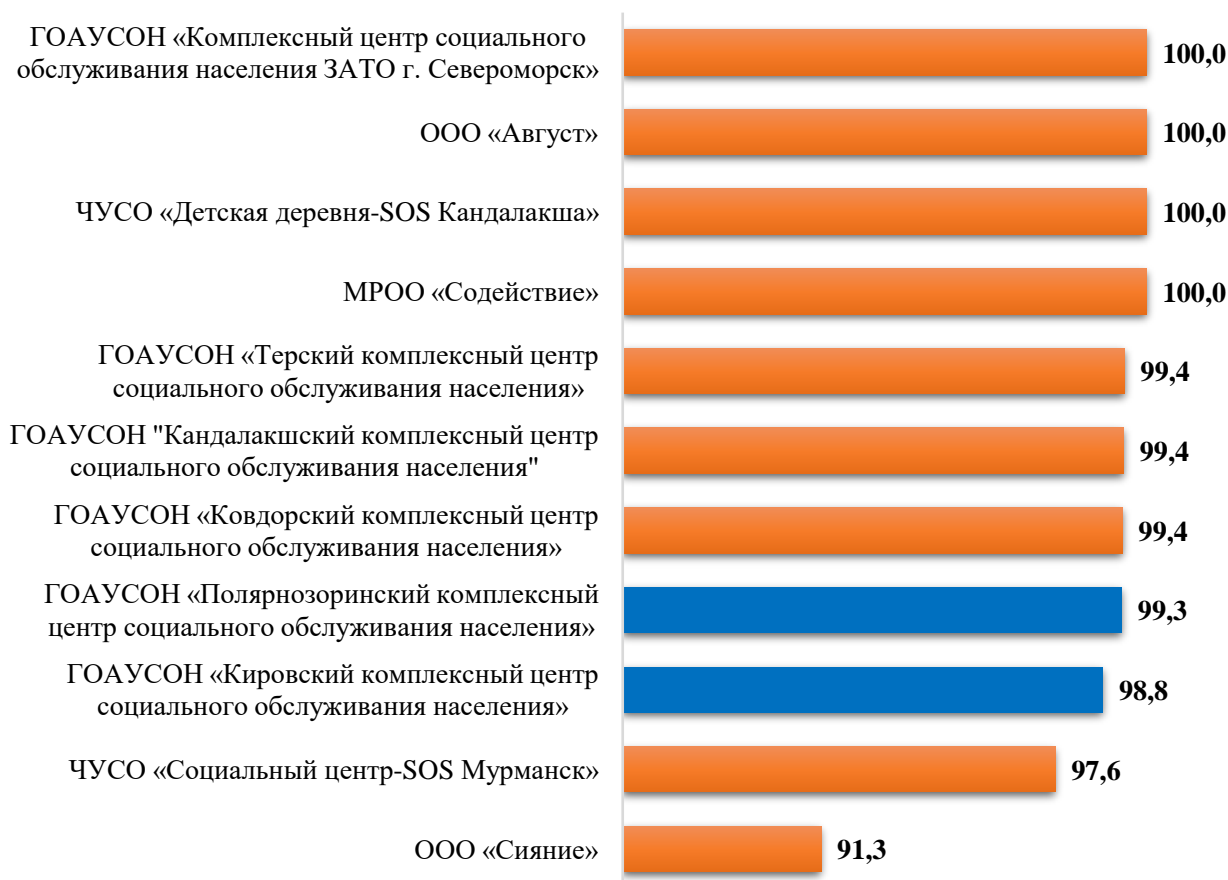


Диаграмма 36. Итоговые баллы по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации»



№	Показатели оценки качества предоставления услуг"	ГОАУСОН «Кировский комплексный центр социального обслуживания населения»	ГОАУСОН "Кандалакшский комплексный центр социального обслуживания населения"	ГОАУСОН «Полярнозоринский комплексный центр социального обслуживания населения»	ГОАУСОН «Терский комплексный центр социального обслуживания населения»	ГОАУСОН «Комплексный центр социального обслуживания населения ЗАТО г. Североморск»	ГОАУСОН «Ковдорский комплексный центр социального обслуживания населения»	ЧУСО «Социальный центр-SOS Мурманск»	ЧУСО «Детская деревня-SOS Кандалакша»	ООО «Август»	ООО «Сияние»	МРОО «Содействие»	Среднее значение
2.1.	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	100,0
2.2.	Время ожидания предоставления услуги (своевременность предоставления услуги в соответствии с записью на прием к специалисту организации (учреждения) для получения услуги, графиком прихода социального работника на дом и пр.)	98,8	99,1	98,7	98,8	100,0	99,4	100,0	100,0	100,0	89,9	100,0	98,6
2.3.	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг	98,8	99,1	98,7	100,0	97,7	99,4	97,6	100,0	100,0	91,3	100,0	98,4
Итого по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг»		99,2	99,4	99,1	99,5	99,3	99,5	99,3	100,0	100,0	93,3	100,0	99,0
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»												
3.1.	Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	80,0	0,0	100,0	80,0	100,0	100,0	20,0	0,0	80,0	60,0	20,0	58,2
3.2.	Обеспечение в организации (учреждения) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	80,0	60,0	100,0	100,0	100,0	100,0	60,0	40,0	60,0	40,0	20,0	69,1
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	99,2	99,1	98,7	98,8	100,0	99,4	97,6	100,0	100,0	89,9	100,0	98,4
Итого по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов»		85,8	53,7	99,6	93,6	100,0	99,8	59,3	46,0	78,0	61,0	44,0	74,6
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»												
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование	99,2	99,4	99,3	99,4	100,0	100,0	97,6	100,0	100,0	94,2	100,0	99,0

№	Показатели оценки качества	ГОАУСОН «Кировский комплексный центр социального обслуживания населения»	ГОАУСОН "Кандалакшский комплексный центр социального обслуживания населения"	ГОАУСОН «Полярнозоринский комплексный центр социального обслуживания населения»	ГОАУСОН «Терский комплексный центр социального обслуживания населения»	ГОАУСОН «Комплексный центр социального обслуживания населения ЗАТО г. Североморск»	ГОАУСОН «Ковдорский комплексный центр социального обслуживания населения»	ЧУСО «Социальный центр-SOS Мурманск»	ЧУСО «Детская деревня-SOS Кандалакша»	ООО «Август»	ООО «Сияние»	МРОО «Содействие»	Среднее значение
	получателя услуги (работники регистратуры, справочной, приемного отделения и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию												
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги (социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, и прочие работники) при обращении в организацию (учреждение)	99,2	99,7	99,3	100,0	100,0	99,4	97,6	100,0	100,0	91,3	100,0	98,8
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.)	98,8	99,1	99,3	100,0	100,0	99,4	100,0	100,0	100,0	91,3	100,0	98,9
Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций»		99,1	99,4	99,3	99,8	100,0	99,6	98,0	100,0	100,0	92,5	100,0	98,9



**Приложение 1. Перечень организаций в сфере социального обслуживания населения и социальной поддержки населения, осуществляющих деятельность на территории Мурманской области, подлежащих независимой оценке качества условий оказания услуг в 2019 году**

**Перечень организаций в сфере социального обслуживания населения и социальной поддержки населения, осуществляющих деятельность на территории Мурманской области, подлежащих независимой оценке качества условий оказания услуг в 2019 году**

№ п/п	Форма оказания услуг	Наименование организации социального обслуживания	Адрес местонахождения	Количество анкет	
				заполненных на бумажном носителе	заполненных онлайн
1	в полустационарной форме	ГОАУСОН «Кировский комплексный центр социального обслуживания населения»	Мурманская область, г. Кировск, ул. Олимпийская, д.73	31	126
	в форме на дому				
2	в полустационарной форме	ГОАУСОН «Кандалакшский комплексный центр социального обслуживания населения»	Мурманская область, г. Кандалакша, ул. Фрунзе, д. 10	64	259
	в форме на дому				
3	в полустационарной форме	ГОАУСОН «Полярнозоринский комплексный центр социального обслуживания населения»	Мурманская область, г. Полярные Зори, ул. Ломоносова, 4а	24	100
	в форме на дому				
4	в полустационарной форме	ГОАУСОН «Терский комплексный центр социального обслуживания населения»	Мурманская область, Терский район, пгт. Умба, ул. Совхозная, 16а	24	98
	в форме на дому				
5	в стационарной форме	ГОАУСОН «Комплексный центр социального обслуживания населения ЗАТО г. Североморск»	Мурманская область, ЗАТО г. Североморск, ул. Гвардейская, д. 5	16	64
	в полустационарной форме				
	в форме на дому				
6	в стационарной форме	ГОАУСОН «Ковдорский комплексный центр социального обслуживания населения»	Мурманская область, г. Ковдор, ул. Баштыркова, д. 5а	29	118
	в полустационарной форме				
	в форме на дому				
7	в полустационарной форме	ЧУСО «Социальный центр-SOS Мурманск»	г. Мурманск, ул. Полярные Зори, д. 31/1	6	25
	в форме на дому				
8	в полустационарной форме	ЧУСО «Детская деревня-SOS Кандалакша»	Мурманская область, г. Кандалакша, пер. Гмайнера, д.1	0	2
9	в стационарной форме	ООО «Август»	Мурманская область, Кольский район, н.п. Зверосовхоз, ул. Олимпийская, д. 35	0	7
10	в полустационарной форме	ООО «Сияние»	Мурманская область, г. Апатиты, ул. Геологов, д.1	13	52
	в форме на дому				
11	в полустационарной форме	МРОО «Содействие»	г. Мурманск, ул. Прибрежная, д. 23	0	1
<b>ИТОГ:</b>				<b>207</b>	<b>852</b>

## Приложение 2. Проект методических документов для проведения НОК качества условий оказания услуг в сфере социального обслуживания

### 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):**

<b>Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке</b>	<b>Присутствует, функционирует – 1, Отсутствует - 0 Присутствует, но не функционирует - 0</b>
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 иным.)	
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	
Дата посещения организации в сфере социального обслуживания	
Населенный пункт (адрес организации)	

**1. Соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на информационных стендах в помещении организации (учреждения), ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами (показатель 1.1.1):**

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	

## 2. Обеспечение в организации (учреждении) комфортных условий для предоставления услуг (показатель 2.1.1):

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))	

## 3. Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к организации (учреждению) территории с учетом доступности для инвалидов (показатель 3.1.1):

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.	

**4. Обеспечение в организации (учреждения) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (показатель 3.2.1):**

<b>Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке</b>	<b>Присутствует – 1, Отсутствует - 0</b>
1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	
2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	
3) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	
4) наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;	Оценивается в бланке анализа сайта
5) помощь, оказываемая работниками организации (учреждения), прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации (учреждении) и на прилегающей территории;	
б) наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	

**АНКЕТА опроса получателей услуг в организациях социального обслуживания**

<b>№ анкеты (заполняет оператор)</b>	
<b>Сфера социального обслуживания</b>	<b>код З</b>
<b>Наименование муниципального образования / населенного пункта</b>	<b>Адрес учреждения</b>
<b>Наименование организации социального обслуживания</b>	<b>1 – Опрос получателей с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях, 2 – Онлайн-опрос потребителей услуг организацией с использованием специализированной Интернет-платформы для опроса</b>
<b>Метод опроса</b>	
<b>Дата опроса</b>	

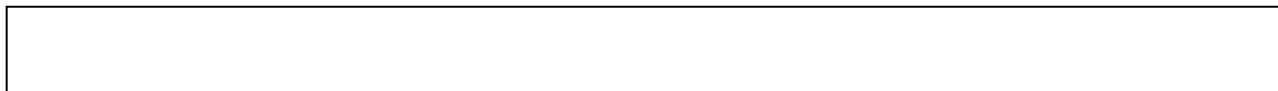
*Уважаемый респондент, просим Вас принять участие в независимой оценке качества услуг в сфере социального обслуживания. Исследование проводится по инициативе Правительства Мурманской области. Полученные данные будут использованы с целью повышения качества услуг для населения.*

*Просим вас ответить на несколько вопросов анонимной анкеты. Большинство вопросов уже содержат варианты ответов - вам нужно будет только выбрать наиболее соответствующий вашему мнению.*

- 1. Какие услуги Вы сами (или человек, интересы которого Вы представляете) получали в этой организации социального обслуживания? (ЗАПИШИТЕ)**  
\_\_\_\_\_
- 2. Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации? (показатель 1.3.1)**
  - 1) Полностью удовлетворен
  - 2) Скорее удовлетворен
  - 3) Скорее не удовлетворен
  - 4) Полностью не удовлетворен
- 3. Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в сети «Интернет»? (показатель 1.3.2)**
  - 1) Да, удовлетворен
  - 2) Нет, не удовлетворен.
- 4. Своевременно ли Вам были предоставлены услуги в данной организации (в соответствии с записью на прием/консультацию, графиком прихода социального работника на дом и пр.) (показатель 2.2.1)**
  - 1) Да, своевременно
  - 2) Нет, не своевременно.
- 5. Удовлетворены ли Вы комфортностью предоставления услуг в организации социального обслуживания? (показатель 2.3.1)**
  - 1) Полностью удовлетворен
  - 2) Скорее удовлетворен
  - 3) Скорее не удовлетворен
  - 4) Полностью не удовлетворен
- 6. Удовлетворены ли Вы доступностью услуг организации социального обслуживания для инвалидов? (показатель 3.3.1)**
  - 1) Полностью удовлетворен



- 2) Скорее удовлетворен
  - 3) Скорее не удовлетворен
  - 4) Полностью не удовлетворен
- 7. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (специалисты структурных подразделений) при непосредственном обращении в организацию? (показатель 4.1.1)**
- 1) Полностью удовлетворен
  - 2) Скорее удовлетворен
  - 3) Скорее не удовлетворен
  - 4) Полностью не удовлетворен
- 8. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (специалисты структурных подразделений) при обращении в организацию? (показатель 4.2.1)**
- 1) Полностью удовлетворен
  - 2) Скорее удовлетворен
  - 3) Скорее не удовлетворен
  - 4) Полностью не удовлетворен
- 9. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания 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.)? (показатель 4.3.1)**
- 1) Полностью удовлетворен
  - 2) Скорее удовлетворен
  - 3) Скорее не удовлетворен
  - 4) Полностью не удовлетворен
- 10. Готовы ли Вы порекомендовать данную организацию социального обслуживания своим родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)? (показатель 5.1.1)**
- 1) Да, порекомендовал бы
  - 2) Нет, не стал бы рекомендовать.
- 11. Удовлетворены ли Вы графиком работы организации социального обслуживания(подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и др.)? (показатель 5.2.1)**
- 1) Полностью удовлетворен
  - 2) Скорее удовлетворен
  - 3) Скорее не удовлетворен
  - 4) Полностью не удовлетворен
- 12. Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания социальных услуг в организации? (показатель 5.3.1)**
- 1) Полностью удовлетворен
  - 2) Скорее удовлетворен
  - 3) Скорее не удовлетворен
  - 4) Полностью не удовлетворен
- 13. Что бы Вы могли предложить или пожелать для улучшения качества предоставления услуг в данной организации?**



**АНКЕТА интернет-опроса получателей услуг в организациях социального обслуживания  
(макет)**

№ анкеты (заполняет оператор)	
Сфера социального обслуживания	код З
Наименование муниципального образования / населенного пункта	Адрес учреждения
Наименование организации социального обслуживания	
Метод опроса	1 – Опрос получателей с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях, 2 – Онлайн-опрос потребителей услуг организацией с использованием специализированной Интернет-платформы для опроса
Дата опроса	

**1. Какие услуги Вы сами (или человек, интересы которого Вы представляете) получали в этой организации социального обслуживания? (ЗАПИШИТЕ)**

---

**2. Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации? (показатель 1.3.1)**

- 1) Полностью удовлетворен
- 2) Скорее удовлетворен
- 3) Скорее не удовлетворен
- 4) Полностью не удовлетворен

**3. Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в сети «Интернет»? (показатель 1.3.2)**

- 1) Да, удовлетворен
- 2) Нет, не удовлетворен.

**4. Своевременно ли Вам были предоставлены услуги в данной организации (в соответствии с записью на прием/консультацию, графиком прихода социального работника на дом и пр.) (показатель 2.2.1)**

- 1) Да, своевременно
- 2) Нет, не своевременно.

**5. Удовлетворены ли Вы комфортностью предоставления услуг в организации социального обслуживания? (показатель 2.3.1)**

- 1) Полностью удовлетворен
- 2) Скорее удовлетворен
- 3) Скорее не удовлетворен
- 4) Полностью не удовлетворен

**6. Удовлетворены ли Вы доступностью услуг организации социального обслуживания для инвалидов? (показатель 3.3.1)**

- 1) Полностью удовлетворен
- 2) Скорее удовлетворен
- 3) Скорее не удовлетворен
- 4) Полностью не удовлетворен

**7. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (специалисты структурных подразделений) при непосредственном обращении в организацию? (показатель 4.1.1)**

- 1) Полностью удовлетворен
- 2) Скорее удовлетворен
- 3) Скорее не удовлетворен
- 4) Полностью не удовлетворен

**8. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (специалисты структурных подразделений) при обращении в организацию? (показатель 4.2.1)**

- 1) Полностью удовлетворен
- 2) Скорее удовлетворен
- 3) Скорее не удовлетворен
- 4) Полностью не удовлетворен

**9. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания 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.)? (показатель 4.3.1)**

- 1) Полностью удовлетворен
- 2) Скорее удовлетворен
- 3) Скорее не удовлетворен
- 4) Полностью не удовлетворен

**10. Готовы ли Вы порекомендовать данную организацию социального обслуживания своим родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)? (показатель 5.1.1)**

- 1) Да, порекомендовал бы
- 2) Нет, не стал бы рекомендовать.

**11. Удовлетворены ли Вы графиком работы организации социального обслуживания (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и др.)? (показатель 5.2.1)**

- 1) Полностью удовлетворен
- 2) Скорее удовлетворен
- 3) Скорее не удовлетворен
- 4) Полностью не удовлетворен

**12. Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания социальных услуг в организации? (показатель 5.3.1)**

- 1) Полностью удовлетворен
- 2) Скорее удовлетворен
- 3) Скорее не удовлетворен
- 4) Полностью не удовлетворен

**13. Что бы Вы могли предложить или пожелать для улучшения качества предоставления услуг в данной организации?**

--