

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

(в рамках выполнения государственного контракта № 01492000023200031420001
от 19.06.2020)

Заказчик: Министерство экономического развития Мурманской области

Исполнитель: ООО «Артефакт»

Директор ООО «Артефакт»(Новикова М.А.) _____

«____» _____ 2020 г.

Мурманск, 2020

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	25
2.1. ГОАУСОН «Алакургтинский психоневрологический интернат»	25
2.2. ГОАУСОН «Апатитский психоневрологический интернат № 1»	26
2.3. ГОАУСОН «Кировский психоневрологический интернат»	26
2.4. ГОАУСОН «Мурманский дом-интернат для престарелых и инвалидов».....	27
2.5. ГОАУСОН «Кандалакшский дом-интернат для престарелых и инвалидов».....	28
2.6. ГОБУСОН «Мончегорский дом-интернат для умственно отсталых детей»	29
2.7. ГОАУСОН «Мончегорский комплексный центр социального обслуживания населения» ..	29
2.8. ГОАУСОН «Оленегорский комплексный центр социального обслуживания населения» ..	30
2.9. ГОАУСОН «Апатитский комплексный центр социального обслуживания населения»	31
2.10. ГОАУСОН «Печенгский комплексный центр социального обслуживания населения»	32
2.11. ГОАУСОН «Мурманский комплексный центр социального обслуживания населения»...32	
2.12. ГОАУСОН «Жольский комплексный центр социального обслуживания населения»	33
2.13. ГОАУСОН «Полярнинский комплексный центр социального обслуживания населения» ..	34
2.14. ГОАУСОН «Ловозерский комплексный центр социального обслуживания населения»...35	
2.15. ИП Бондаренко В.А. (обслуживаемая территория- г. Кандалакша)	35
2.16. ИП Макеев (обслуживаемая территория - г. Оленегорск)	36
2.17. ИП Титаренко А.Ю. (обслуживаемая территория – г.Кандалакша)	37
2.18. ИП Ботков П.Ю. (обслуживаемая территория – г. Мурманск)	38
2.19. Автономная некоммерческая организация социального обслуживания населения «Рука помощи» (обслуживаемая территория – г. Мурманск)	39
2.20. ИП Мальцева О.Н. Социальная служба «Доверие» (обслуживаемая территория – г. Оленегорск).....	40
3. Общие выводы по сфере социального обслуживания и проект рейтинга	42
4. Детальная интерпретация критериев и показателей оценки качества	57
4.1. Описание значений критериев и составляющих показателей в целом по сфере (в сопоставлении с иными сферами).....	57

4.2. Описание значений критериев и составляющих показателей по муниципальным образованиям/ населенным пунктам.....	73
4.3. Описание значений критериев и составляющих показателей в виде рейтинга со значениями по организациям в социальной сфере	82
Приложение 1	112
Перечень организаций в сфере социального обслуживания, осуществляющих деятельность на территории Мурманской области, подлежащих независимой оценке качества условий оказания услуг в 2020 году.....	112
Приложение 2.....	114
Методические документы для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг в сфере социального обслуживания	114

1. Общая информация об исследовании

1.1. Методологический раздел

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

Задачи исследования:

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

2. Обобщение полученных результатов, построение на их основе 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 расчетная таблица по показателям оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания (таблица расчета прилагается в Приложении 3.Расчет показателей НОК по сфере социального обслуживания.xlsx);

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

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

1.2. Операционная модель исследования

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

Методы сбора информации, применяемые в рамках НОК:

1. Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования/интервьюирования в организациях.

2. Онлайн-опрос потребителей услуг организаций с использованием специализированной Интернет-платформы для опроса.

3. Анализ сайтов организаций.

4. Наблюдение за качеством условий оказания услуг при посещении организаций.

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

1. Критерий «Открытость и доступность информации об организации».

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

3. Критерий «Доступность услуг для инвалидов».

4. Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации».

5. Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг».

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

Таблица 1. Операционная модель исследования сферы социального обслуживания

№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке ¹	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей и формулы	Метод оценки
01	02	03	04	05	06	07	08
Количество опрошенных получателей услуг организации							
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»						
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации; - на официальном сайте организации (учреждения) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - официальных сайтов организаций) (Пинф)	30%	1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	- отсутствует информация о деятельности организации - объем информации (количество материалов/единиц информации), размещенной на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами (Истенд)	0 баллов 0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (1.1)	Наблюдение за качеством условий оказания услуг при посещении организаций
			Перечень информации об организации социального обслуживания, которая должна быть размещена на стендах: 1) о дате государственной регистрации организации социального обслуживания с указанием числа, месяца и года регистрации; 2) об учредителе (учредителях) организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты; 3) о месте нахождения организации социального обслуживания, ее филиалах (при их наличии) с указанием адреса и схемы проезда; 4) о режиме, графике работы с указанием дней и часов приема, перерыва на обед; 5) о контактных телефонах с указанием кода населенного пункта, в котором расположена организация социального обслуживания, и об адресах электронной почты; 6) о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии у поставщика социальных услуг) с указанием контактных телефонов и адресов электронной почты; 7) о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличии оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, условиях питания и обеспечения охраны 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				

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

№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке ¹	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей и формулы	Метод оценки
01	02	03	04	05	06	07	08
			социального обслуживания за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;				
			9) об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;				
			10) о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (с приложением электронного образа документов);				
			11) о финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности);				
			12) о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложением электронного образа документов);				
			13) о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний;				
			14) информация о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков)				
			15) об иной информации, которая размещается, публикуется по решению организации социального обслуживания и (или) размещение, опубликование которой является обязательным в соответствии с законодательством Российской Федерации				
			СУММА			100 баллов	Анализ сайтов организаций
			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	- отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы на ее официальном сайте	0 баллов		
				- объем информации (количество материалов/единиц информации), размещенной на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами (Исайд)	0-100 баллов		
			Оцениваемые Интернет-сайты				
			Перечень информации об организации социального обслуживания, которая должна быть представлена на официальном Интернет-сайте: наличие - "1", отсутствие - "0"				
			1) о дате государственной регистрации организации социального обслуживания с указанием числа, месяца и года регистрации;				
			2) об учредителе (учредителях) организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты;				

№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке ¹	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей и формулы	Метод оценки
01	02	03	04	05	06	07	08
			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;				

№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке ¹	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей и формулы	Метод оценки
01	02	03	04	05	06	07	08
			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 СУММА				
	П11		$P_{\text{инф}} = \frac{1}{2} \times \left(\frac{I_{\text{стенд}}}{I_{\text{норм-стенд}}} + \frac{I_{\text{сайт}}}{I_{\text{норм-сайт}}} \right) \times 100, \quad (1.1)$ Истенд – объем информации (количество материалов/единиц информации), размещенной на информационных стендах в помещении организации; Исайт – объем информации (количество материалов/единиц информации), размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет» (далее – официальный сайт организации); Инорм-стенд – объем информации (количество материалов/единиц информации), размещение которой на стенде в помещении организации социальной сферы установлено нормативными правовыми актами; Инорм-сайт – объем информации (количество материалов/единиц информации), размещение которой на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» установлено нормативными правовыми актами				
1.2.	Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с	30%	1.2.1.Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:	- отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия	0 баллов	100 баллов Для расчета	Анализ сайтов организаций

№	Показатели оценки качества	Значи- мость пока- зателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке ¹	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальн ое значение показателей и формулы	Метод оценки
01	02	03	04	05	06	07	08
	получателями услуг и их функционирование (Пдист):					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)				
			СУММА				
	П12		Пдист = Тдист × Сдист, (1.2) 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. При наличии и функционировании более трех дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг показатель оценки качества принимает значение 100 баллов.				
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на	40%	1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной 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	Значи- мость пока- зателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке ¹	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максималь- ое значение показателей и формулы	Метод оценки
01	02	03	04	05	06	07	08
	официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет ($\Pi^{\text{откр}}_{\text{уд}}$) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг (Чобщ)).			отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($У_{\text{стенд}}$)			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 ($У_{\text{сайт}}$)	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
	$\Pi 13$		$\Pi^{\text{откр}}_{\text{уд}} = \left(\frac{У_{\text{стенд}} + У_{\text{сайт}}}{2 \times Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (1.3)$ где: Устенд - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы; Усайт - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации; Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг.				
Итого по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации»		100%	$K^1 = (0,3 \times \Pi_{\text{инф}} + 0,3 \times \Pi_{\text{дист}} + 0,4 \times \Pi^{\text{откр}}_{\text{уд}})$			100 баллов	
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»						
2.1.	Обеспечение в организации (учреждении) комфортных условий для предоставления услуг ($\Pi_{\text{комф.усл}}$)	30%	2.1.1. Обеспечение в организации (учреждении) комфортных условий для предоставления услуг:	- отсутствуют комфортные условия	0 баллов	100 баллов Для расчета формула (2.1)	Наблюдение за качеством условий оказания услуг при посещении организаций
1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью			- количество комфортных условий для предоставления услуг (от одного до четырех включительно)($\Sigma_{\text{комф.}}$)	по 20 баллов за каждое условие ($\Sigma_{\text{комф}}$)			
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 ¹	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)				
			СУММА				
П21		Пкомф.усл = Ткомф×Скомф, (2.1) где: Ткомф– количество баллов за каждое комфортное условие предоставления услуг (по 20 баллов за каждое комфортное условие) Скомф – количество комфортных условий предоставления услуг. При наличии пяти и более комфортных условий предоставления услуг показатель оценки качества (Пкомф.усл) принимает значение 100 баллов.					
2.2.	Время ожидания предоставления услуги (Пожд)	40%	2.2.2. Своевременность предоставления услуги (в соответствии с записью на прием к специалисту организации (учреждения) (консультацию), датой госпитализации (диагностического исследования), 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 Для расчета формула(2.2)	
П22		П°ожд= Ссвоевр = $\frac{У_{своевр}}{Ч_{общ}} \times 100$ (2.2) где Усвоевр - число получателей услуг, которым услуга предоставлена своевременно; Чобщ- общее число опрошенных получателей услуг					

№	Показатели оценки качества	Значи- мость пока- зателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке ¹	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальн ое значение показателей и формулы	Метод оценки
01	02	03	04	05	06	07	08
2.3.	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) ($\Pi^{комф}_{уд}$)	30%	2.3.1. Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы ($У_{комф}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос ($Ч_{общ}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (2.3)	Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях, онлайн- опрос потребителей услуг организаций с использованием специализированной Интернет–платформы для опроса
	П23		$\Pi^{комф}_{уд} = \frac{У_{комф}}{Ч_{общ}} \times 100, \quad (2.3)$ где $У_{комф}$ - число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы; $Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг.				
Итого по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг»		100%	$K^2=(0,3 \times \Pi^{комф}_{уд.сл} + 0,4 \times \Pi^{п}_{ожид} + 0,3 \times \Pi^{комф}_{уд})$				100 баллов
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»						
3.1.	Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов ($\Pi^{орг}_{дост}$):	30%	3.1.1. Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к организации (учреждению) территории с учетом доступности для инвалидов:	- отсутствуют условия доступности для инвалидов	0 баллов	100 баллов Для расчета формула(3.1) Единого порядка	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) ($С_{оргдост}$)	по 20 баллов за каждое условие ($Т_{оргдост}$)		
	- 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.				

№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке ¹	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей и формулы	Метод оценки
01	02	03	04	05	06	07	08
			СУММА				
	ПЗ1 (для организаций, находящихся не в объекте культурного наследия)		$P_{\text{дост}}^{\text{орг}} = T_{\text{дост}}^{\text{орг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{орг}} \quad (3.1)$ где: $T_{\text{дост}}^{\text{орг}}$ – количество баллов за каждое условие доступности организации для инвалидов (по 20 баллов за каждое условие); $C_{\text{дост}}^{\text{орг}}$ – количество условий доступности организации для инвалидов. <i>При наличии пяти и более условий доступности услуг для инвалидов показатель оценки качества ($P_{\text{дост}}^{\text{орг}}$) принимает значение 100 баллов</i>				
3.2.	Обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими ($P_{\text{услуг}}^{\text{дост}}$):	40%	3.2.1. Обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:	- отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими	0 баллов	100 баллов	Наблюдение за качеством условий оказания услуг при посещении организаций
	- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;		- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	- количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех)	по 20 баллов за каждое условие ($T_{\text{услуг}}^{\text{дост}}$)	Для расчета формула (3.2) Единого порядка	
	- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;		- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	- наличие пяти и более условий доступности	100 баллов		
	- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);		- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);				
	- наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;		- наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;				
	- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории;		- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории;				
	- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.		- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.				

№	Показатели оценки качества	Значи- мость пока- зателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке ¹	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальн ое значение показателей и формулы	Метод оценки
01	02	03	04	05	06	07	08
			СУММА				
	П32		$P_{\text{услуг}_{\text{дост}}} = T_{\text{услуг}_{\text{дост}}} \times C_{\text{услуг}_{\text{дост}}} \quad (3.2)$ где: $T_{\text{услуг}_{\text{дост}}}$ – количество баллов за каждое условие доступности, позволяющее инвалидам получать услуги наравне с другими (по 20 баллов за каждое условие); $C_{\text{услуг}_{\text{дост}}}$ – количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. <i>При наличии пяти и более условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, показатель оценки качества ($P_{\text{услуг}_{\text{дост}}}$) принимает значение 100 баллов</i>				
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов) ($P_{\text{дост}_{\text{уд}}}$)	30%	3.3.1. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов, по отношению к числу опрошенных получателей услуг-инвалидов ($U_{\text{дост}}$), 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
	П33		$P_{\text{дост}_{\text{уд}}} = \left(\frac{U_{\text{дост}}}{Ч_{\text{инв}}} \right) \times 100, \quad (3.3)$ где $U_{\text{дост}}$ - число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов; $Ч_{\text{инв}}$- число опрошенных получателей услуг-инвалидов.				
Итого по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов»		100%	$K^3 = (0,3 \times P_{\text{орг}_{\text{дост}}} + 0,4 \times P_{\text{услуг}_{\text{дост}}} + 0,3 \times P_{\text{дост}_{\text{уд}}})$			100 баллов	
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»						
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) ($P_{\text{перв.конт}_{\text{уд}}}$)	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

№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке ¹	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей и формулы	Метод оценки
01	02	03	04	05	06	07	08
							Интернет–платформы для опроса
	П41		$P_{\text{перв.конт.уд}} = \left(\frac{U_{\text{перв.конт}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (4.1)$ где $U_{\text{перв.конт}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги; $\text{Ч}_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг.				
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
	П42		$P_{\text{оказ.услуг.уд}} = \left(\frac{U_{\text{оказ.услуг}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (4.2)$ где $U_{\text{оказ.услуг}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги; $\text{Ч}_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг.				
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) (Пвежл.дистуд)	20%	4.3.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.) (Чобщ)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (4.3)	Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях, онлайн-опрос потребителей услуг организаций с использованием специализированной Интернет–платформы для опроса

№	Показатели оценки качества	Значи- мость пока- зателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке ¹	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максималь- ное значение показателей и формулы	Метод оценки
01	02	03	04	05	06	07	08
	П43		$П^{вежл.дист}_{уд} = \left(\frac{У^{вежл.дист}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (4.3)$ где У^{вежл.дист}- число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия; Ч_{общ}- общее число опрошенных получателей услуг.				
Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций»		100%	$K^4 = (0,4 \times П^{перв.конт}_{уд} + 0,4 \times П^{показ.услуг}_{уд} + 0,2 \times П^{вежл.дист}_{уд})$			100 баллов	
5 Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»							
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию (учреждение) родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации (учреждения) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) (Преком)	30%	5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию (учреждение) родственникам и знакомым	число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (Уреком), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (Чобщ)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (5.1)	Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях, онлайн-опрос потребителей услуг организаций с использованием специализированной Интернет–платформы для опроса
	П51		$П_{преком} = \left(\frac{У_{реком}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (5.1)$ 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

№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке ¹	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей и формулы	Метод оценки
01	02	03	04	05	06	07	08
							Интернет-платформы для опроса
	П52		$П_{орг.усл.уд} = \left(\frac{У_{орг.усл}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (5.2)$ где У_{орг.усл} - число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг; Ч_{общ} - 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) (У _{уд}), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (Ч _{общ})	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (5.3)	Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях, онлайн-опрос потребителей услуг организаций с использованием специализированной Интернет-платформы для опроса
	П53		$П_{уд} = \left(\frac{У_{уд}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (5.3)$ где У_{уд} - число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы; Ч_{общ} - общее число опрошенных получателей услуг.				
Итого по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»		100%	$K^5 = (0,3 \times П_{реком} + 0,2 \times П_{орг.усл.уд} + 0,5 \times П_{уд})$			100 баллов	
Показатель оценки качества по организации в сфере социального обслуживания			СУММА ЗНАЧЕНИЙ КРИТЕРИЕВ (1,2,3,4,5)/5			100 баллов	

1.3. Реализация плана выборки

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

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

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

Исполнитель провел сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг по 20 организациям в соответствии с перечнем организаций, приведенным в Приложении № 1.

Суммарный объем анкет составил 3 628 единиц, в том числе, анкет, полученных онлайн – 3 232 единиц, заполненных методом анкетирования / интервьюирования в организациях – 396 единиц, карточек оценки сайтов – 20 единиц, карточек наблюдения – 20 единиц, справок о проведении обследования условий оказания услуг в организации – 20 единиц (справки оформляются по форме согласно Приложению № 3 к Техническому заданию).

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

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

Таблица 2

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

Сфера социального обслуживания населения	Кол-во организаций, где проведена НОК	Метод 1: анализ сайтов организаций	Метод 2: Наблюдение за качеством условий оказания услуг при посещении организаций		Метод 3: опрос получателей услуг организаций (3.1. метод анкетирования/интервьюирования в организациях, 3.2. метод онлайн- опроса)		
		Кол-во заполненных карточек оценки сайтов	Кол-во заполненн ых карточек наблюдени я	Кол-во заполненных справок о проведении обследования условий оказания услуг в организации	Кол-во анкет, заполненны х на бумажном носителе в организации	Кол-во анкет, заполнен ных онлайн	ВСЕГО
План	20	20	20	20	388	1 626	2 014
Факт	20	20	20	20	396	3 232	3 628

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

В целом количество респондентов превысило плановое значение на 80,1%. Фактическое количество респондентов, опрошенных методом очного опроса, превышает плановые значения на 2%, опрошенных методом онлайн анкетирования – на 98,7%, т.е. почти в 2 раза.

Таблица 3

**Перечень организаций в сфере социального обслуживания,
осуществляющих деятельность на территории Мурманской области,
подлежащих независимой оценке качества условий оказания услуг в
2020 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		Количество анкет, заполненных онлайн	
				Факт	План	Факт	План
1	в стационарной форме	ГОАУСОН «Алакурттинский психоневрологический интернат»	Мурманская область, г. Кандалакша, с.п. Алакуртти, ул. Набережная, д. 17	12	12	83	39
2	в стационарной форме	ГОАУСОН «Апатитский психоневрологический интернат № 1»	Мурманская область, г. Апатиты, ул. Лесная, д. 51	32	31	166	128
3	в стационарной форме	ГОАУСОН «Кировский психоневрологический интернат»	Мурманская область, г. Кировск, ул. Парковая, д. 12	9	8	43	36

№ п/ п	Форма оказания услуг	Наименование организации социального обслуживания	Адрес местонахождения	Количество анкет, заполненных на бумажном носителе		Количество анкет, заполненных онлайн	
				Факт	План	Факт	План
4	в стационарной форме	ГОАУСОН «Мурманский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	г. Мурманск, ул. Старостина, д. 103	9	9	52	49
5	в стационарной форме	ГОАУСОН «Кандалакшский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	Мурманская область, г. Кандалакша, ул. Наймушина, д. 21	23	23	109	92
6	в стационарной форме	ГОБУСОН «Мончегорский дом-интернат для умственно отсталых детей»	Мурманская область, г. Мончегорск, ул. Геологов, д. 24	12	12	56	51
7	в стационарной форме, в полустационарной форме, в форме на дому, срочные услуги	ГОАУСОН «Мончегорский комплексный центр социального обслуживания населения»	Мурманская область, г. Мончегорск, ул. Строительная, д. 5	45	45	980	181
8	в стационарной форме, в полустационарной форме, в форме на дому, срочные услуги	ГОАУСОН «Оленегорский комплексный центр социального обслуживания населения»	Мурманская область, г. Оленегорск, пер. Парковая, д.15	31	31	124	124
9	в стационарной форме, в полустационарной форме, в форме на дому, срочные услуги	ГОАУСОН «Апатитский комплексный центр социального обслуживания населения»	Мурманская область, г. Апатиты, ул. Зиновьева, д. 13а	45	45	718	184
10	в полустационарной форме, в форме на дому, срочные услуги	ГОАУСОН «Печенгский комплексный центр социального обслуживания населения»	Мурманская область, п.г.т. Никель, ул. Октябрьская, д.15а	20	20	95	84
11	в полустационарной форме, в форме на дому, срочные услуги	ГОАУСОН «Мурманский комплексный центр социального обслуживания населения»	г. Мурманск, ул. Володарского, д. 1	74	72	363	298
12	в форме на дому, срочные услуги	ГОАУСОН «Кольский комплексный центр социального обслуживания населения»	Мурманская область, г. Кола, ул. Красноармейская, д. 23	42	42	203	171
13	в полустационарной форме, в форме на дому, срочные услуги	ГОАУСОН «Полярнинский комплексный центр социального обслуживания населения»	Мурманская область, г. Снежногорск, ул. Мира, д. 5/4	19	19	80	79
14	в полустационарной форме, в форме на дому, срочные услуги	ГОАУСОН «Ловозерский комплексный центр социального обслуживания населения»	Мурманская область, п.г.т. Ревда, ул. Кузина, д. 5	11	11	67	48
15	в форме социального обслуживания на дому	ИП Бондаренко В.А. (обслуживаемая территория- г. Кандалакша)	Мурманская область, г. Кандалакша, ул. Кировская, д. 20, офис 86	0	0	8	8
16	в форме социального обслуживания на дому	ИП Макеев (обслуживаемая территория - г. Оленегорск)	г. Мурманск, ул. Сафонова, д. 10, офис 51	7	3	19	13

№ п/ п	Форма оказания услуг	Наименование организации социального обслуживания	Адрес местонахождения	Количество анкет, заполненных на бумажном носителе		Количество анкет, заполненных онлайн	
				Факт	План	Факт	План
17	в форме социального обслуживания на дому	ИП Титаренко А.Ю. (обслуживаемая территория – г.Кандалакша)	Мурманская область, г.Кандалакша, Кандалакшское шоссе, д. 31, кв.44	0	0	6	6
18	в форме социального обслуживания на дому	ИП Ботков П.Ю. (обслуживаемая территория – г. Мурманск)	г. Мурманск, ул. Крупской, д. 19, кв. 50	0	0	12	8
19	в форме социального обслуживания на дому	ИП Князева А.В. (обслуживаемая территория – н.п. Енский, Ковдорский район)	Мурманская область, Ковдорский район, н.п. Енский, ул. Строителей, д. 1	Организации исключены из перечня организаций в сфере социального обслуживания, подлежащих независимой оценке качества условий оказания услуг в 2020 году ³			
20	в форме социального обслуживания на дому	ИП Иванов С.С. Агентство социальной помощи «ОПОРА» (обслуживаемая территория – г. Ковдор)	Юридический адрес: Мурманская область, г. Ковдор, ул. Кошица, д. 21, кв. 88 Почтовый адрес: Мурманская область, г. Ковдор, ул. Слюдяная, д.4, к. 2, кв.3				
21	в форме социального обслуживания на дому	Автономная некоммерческая организация социального обслуживания населения «Рука помощи» (обслуживаемая территория – г. Мурманск)	Юридический адрес: г. Мурманск, пр. Кольский, д. 34, кв. 31 Почтовый адрес: г. Мурманск, ул.Павлова, д. 13, кв. 17	2	2	30	11
22	в полустационарной форме, в форме на дому	ИП Мальцева О.Н. Социальная служба «Доверие» (обслуживаемая территория – г. Оленегорск)	Мурманская область, г. Оленегорск, ул. Парковая, д. 25, кв. 39	3	3	18	16
ИТОГ:				393	385	3214	1610

1.4. Описание методики и техники проведения исследования

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

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

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

³ В соответствии с дополнительными соглашениями от 05.08.2020 и 14.10.2020

анализировали официальные сайты организаций.

В связи с неблагоприятной эпидемиологической ситуацией из-за коронавирусной инфекции, при необходимости проводилась независимая оценка качества в «удаленном режиме», т.е. без посещения представителями оператора организаций социального обслуживания. Например:

- наблюдение условий оказания услуг и открытости информации на информационных стендах в помещении организации осуществлялось посредством дистанционных средств связи (*например, с помощью видеосвязи или фото- и видеофиксации каждого параметра показателя сотрудниками учреждений и последующей передачи отснятых материалов для анализа оператору*);
- проведение очного анкетирования – проводилось посредством передачи опросного инструментария в организации и сбора заполненных получателями услуг анкет сотрудниками организаций с последующей передачей оператору.

В случае необходимости посещения учреждения соблюдались все необходимые меры безопасности как для представителей оператора, так и для получателей услуг.

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

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

Описание методики и техники проведения онлайн-опроса

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

В данном разделе представлены рекомендации для 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 1% респондентов-получателей услуг.

2.1. ГОАУСОН «Алакерттинский психоневрологический интернат»

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 95 получателей услуг, из них 12 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 83 респондентов – методом онлайн анкетирования. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <https://apn1.murm.socinfo.ru/>.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 97,3 балла и делит 8-9 места рейтинга организаций социального обслуживания с ГОАУСОН «Мурманский дом-интернат для престарелых и инвалидов».

По всем общим критериям оценки высокие: они составляют от 92 баллов до 100 баллов.

Рекомендаций по отдельным направлениям оценки нет.

Отдельных рекомендаций от респондентов-получателей услуг организации в ходе проведения опроса не было, абсолютное большинство довольны качеством услуг, предоставляемых ГОАУСОН «Алакерттинский психоневрологический интернат».

№	Показатели оценки качества	Баллы
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	95,3
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»	99,3
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	92,0
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»	100,0
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	100,0
Итоговый показатель		97,3

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

2.2. ГОАУСОН «Апатитский психоневрологический интернат № 1»

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 198 получателей услуг, из них 32 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 166 респондентов – методом онлайн анкетирования. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <https://apni1.murm.socinfo.ru/>.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 96,7 баллов и занимает 11-е место в рейтинге организаций социального обслуживания.

По всем общим критериям оценки высокие: они составляют от 93,5 баллов до 96,5 баллов.

Рекомендаций по отдельным направлениям оценки нет.

Среди рекомендаций, предложенных получателями услуг, чаще остальных упоминались такие, как: коррекция графика посещения пациентов организации родственниками (1,5%), возможность организации услуг «социального такси» для получателей услуг организации (1,5%).

№	Показатели оценки качества	Баллы
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	95,7
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»	98,5
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	93,2
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»	98,1
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	98,0
Итоговый показатель		96,7

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 «Кировский психоневрологический интернат»

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 52 получателей услуг, из них 9 респондента – методом очного опроса по месту

нахождения организации, 43 респондента – методом онлайн анкетирования. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <http://kpn1.usoz.ru/>.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 95,2 баллов и делит 13-14-е места в рейтинге среди всех обследованных организаций социального обслуживания с ГОАУСОН «Печенгский комплексный центр социального обслуживания населения».

По всем общим критериям оценки высокие: они составляют от 93,2 баллов до 96,5 баллов.

Рекомендаций по отдельным направлениям оценки нет.

Отдельных рекомендаций от респондентов-получателей услуг организации в ходе проведения опроса не было, абсолютное большинство довольны качеством услуг, предоставляемых ГОАУСОН «Кировский психоневрологический интернат».

№	Показатели оценки качества	Баллы
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	93,5
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»	96,0
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	96,5
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»	96,2
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	93,7
Итоговый показатель		95,2

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

2.4. ГОАУСОН «Мурманский дом-интернат для престарелых и инвалидов»

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 61 получатель услуг, из них 9 респондента – методом очного опроса по месту нахождения организации, 52 респондента – методом онлайн анкетирования. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <https://murmandipi.ru/>.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 97,3 баллов и делит 8-9 места рейтинга организаций социального обслуживания с ГОАУСОН «Алакурттинский психоневрологический интернат».

По всем общим критериям оценки высокие: они составляют от 92 баллов до 100 баллов.

Рекомендаций по отдельным направлениям оценки нет.

Среди рекомендаций, предложенных получателями услуг, чаще остальных упоминались такие, как: увеличение штата социальных работников

(3,3%), организация спортивной площадки с тренажерами на улице рядом с корпусом (3,3%).

№	Показатели оценки качества	Баллы
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	97,9
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»	100,0
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	92,0
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»	99,7
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	97,0
Итоговый показатель		97,3

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

2.5. ГОАУСОН «Кандалакшский дом-интернат для престарелых и инвалидов»

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 132 получатель услуг, из них 23 респондента – методом очного опроса по месту нахождения организации, 109 респондентов – методом онлайн анкетирования. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <https://kandadipi.ru/>.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 97,6 баллов и занимает 7-е место рейтинга организаций социального обслуживания.

По всем общим критериям оценки высокие: они составляют от 92 баллов до 100 баллов.

Рекомендаций по отдельным направлениям оценки нет.

Среди рекомендаций, предложенных получателями услуг, чаще остальных упоминались такие, как: корректировка графика работы сотрудников организации («возможность оказывать услуги в выходные дни») (1,5%), оказывать услуги по сдаче в аренду медицинской техники (1%), организовать работу массажного кабинета (1%).

№	Показатели оценки качества	Баллы
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	96,6
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»	100,0
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	92,0
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»	99,4
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	100,0
Итоговый показатель		97,6

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

2.6. ГОБУСОН «Мончегорский дом-интернат для умственно отсталых детей»

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 68 получатель услуг, из них 12 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 56 респондентов – методом онлайн анкетирования. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <https://mdiuod.ru/>.

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

По всем общим критериям оценки высокие: они составляют от 92 баллов до 100 баллов.

Рекомендаций по отдельным направлениям оценки нет.

Среди рекомендаций, предложенных получателями услуг, чаще остальных упоминалось пожелание об организации детской спортивной площадки на улице, рядом с корпусом здания (1,5%).

№	Показатели оценки качества	Баллы
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	99,0
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»	99,6
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	92,0
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»	100,0
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	99,3
Итоговый показатель		98,0

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

2.7. ГОАУСОН «Мончегорский комплексный центр социального обслуживания населения»

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 1025 получатель услуг, из них 45 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 980 респондентов – методом онлайн анкетирования. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <https://www.monchkcson.ru/>.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 98,7 баллов и занимает 3-е место рейтинга организаций социального обслуживания.

По всем общим критериям оценки высокие: они составляют от 93,9 баллов до 100 баллов.

Рекомендаций по отдельным направлениям оценки нет.

Отдельных рекомендаций от респондентов-получателей услуг организации в ходе проведения опроса не было, абсолютное большинство довольны качеством услуг, предоставляемых ГОАУСОН «Мончегорский комплексный центр социального обслуживания населения».

№	Показатели оценки качества	Баллы
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	93,9
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»	100,0
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	100,0
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»	99,7
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	99,9
Итоговый показатель		98,7

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

2.8. ГОАУСОН «Оленегорский комплексный центр социального обслуживания населения»

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 155 получатель услуг, из них 31 респондент – методом очного опроса по месту нахождения организации, 124 респондента – методом онлайн анкетирования. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <http://olenkcsn.ru/>.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 95,4 балла и занимает 12-е место рейтинга организаций социального обслуживания.

По большинству критериев организация получила высокие оценки: от 95,4 баллов до 99,8 баллов. Исключение составляет оценка по критерию «Открытость и доступность информации об организации», значение которой равно 79,4 балла («средняя оценка»).

Рекомендуется обратить внимание именно на этот критерий, т.к. его значение заметно ниже значений остальных критериев (79,4 балла из 100 баллов). Особое внимание рекомендуется обратить на наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг, а также на их функционирование.

Среди рекомендаций, предложенных получателями услуг, чаще остальных упоминались такие, как: организация социального такси для «лежачих» получателей услуг (1%), улучшить питание (1%), организовать культурно-развлекательные мероприятия для получателей услуг организации (1%).

№	Показатели оценки качества	Баллы
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	79,4
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»	98,9
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	99,8
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»	99,7
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	99,0
Итоговый показатель		95,4

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

2.9. ГОАУСОН «Апатитский комплексный центр социального обслуживания населения»

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 763 получатель услуг, из них 45 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 718 респондентов – методом онлайн анкетирования. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <http://kcsnapatity.ucoz.ru/>.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 99,4 балла и занимает 1-е место рейтинга организаций социального обслуживания.

По всем общим критериям оценки высокие: они составляют от 97,7 баллов до 100 баллов.

Рекомендаций по отдельным направлениям оценки нет.

Среди рекомендаций, предложенных получателями услуг, чаще остальных упоминались такие, как: организация парковочных мест для получателей услуг рядом со зданием организации (1%), разместить рядом со зданием организации указатели о ее местонахождении (1%), организовать работу массажного кабинета (1%), обновить спортивный инвентарь в зале ЛФК (3%), оказывать услуги по сдаче в аренду медицинской техники для людей в ОВЗ (1%).

№	Показатели оценки качества	Баллы
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	97,7
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»	99,9
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	100,0
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»	99,9
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	99,9
Итоговый показатель		99,4

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. ГОАУСОН «Печенгский комплексный центр социального обслуживания населения»

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 115 получатель услуг, из них 20 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 95 респондентов – методом онлайн анкетирования. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <https://pechenga-kcson.murm.socinfo.ru/>.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 95,2 балла и делит 13-14-е места рейтинга организаций социального обслуживания с ГОАУСОН «Кировский психоневрологический интернат».

По большинству критериев организация получила высокие оценки: от 93 баллов до 99,7 баллов. Исключение составляет оценка по критерию «Доступность услуг для инвалидов», значение которой равно 85,5 баллов («средняя оценка»).

Рекомендуется обратить внимание на этот критерий, т.к. его значение ниже значений остальных критериев (85,5 баллов из 100 баллов), а именно: на оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, а также на обеспечение в организации (учреждения) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

Отдельных рекомендаций от респондентов-получателей услуг организации в ходе проведения опроса не было, абсолютное большинство довольны качеством услуг, предоставляемых ГОАУСОН «Печенгский комплексный центр социального обслуживания населения».

№	Показатели оценки качества	Баллы
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	93,0
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»	99,7
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	85,5
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»	99,3
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	98,5
Итоговый показатель		95,2

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

2.11. ГОАУСОН «Мурманский комплексный центр социального обслуживания населения»

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 437 получателей услуг, из них 74 респондента – методом очного опроса по месту

нахождения организации, 363 респондента – методом онлайн анкетирования. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <http://kcsn-murmansk.ru/>.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 99,2 балла и занимает 2-е место рейтинга организаций социального обслуживания.

По всем общим критериям оценки высокие: они составляют от 97,1 баллов до 99,9 баллов.

Рекомендаций по отдельным направлениям оценки нет.

Среди рекомендаций, предложенных получателями услуг, чаще остальных упоминались такие, как: организация спортивной площадки с тренажерами рядом с корпусом здания (1%), обустройство территории рядом с корпусом здания организации (асфальтовые покрытия и рекреационные зоны) (1%).

№	Показатели оценки качества	Баллы
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	97,1
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»	99,8
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	99,9
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»	99,7
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	99,7
Итоговый показатель		99,2

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

2.12. ГОАУСОН «Кольский комплексный центр социального обслуживания населения»

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 245 получателей услуг, из них 42 респондента – методом очного опроса по месту нахождения организации, 203 респондента – методом онлайн анкетирования. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <http://kolakcsn.ru/>.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 96,8 балла и занимает 10-е место рейтинга организаций социального обслуживания.

По большинству критериев организация получила высокие оценки: от 97,1 баллов до 99,8 баллов. Исключение составляет оценка по критерию «Доступность услуг для инвалидов», значение которой равно 88 баллов («средняя оценка»).

Рекомендуется обратить внимание на критерий, т.к. его значение ниже значений остальных критериев (88 баллов из 100 баллов), а именно: на

оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов.

Отдельных рекомендаций от респондентов-получателей услуг организации в ходе проведения опроса не было, абсолютное большинство довольны качеством услуг, предоставляемых ГОАУСОН «Кольский комплексный центр социального обслуживания населения».

№	Показатели оценки качества	Баллы
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	97,1
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»	99,8
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	88,0
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»	99,6
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	99,6
Итоговый показатель		96,8

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

2.13. ГОАУСОН «Полярнинский комплексный центр социального обслуживания населения»

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 99 получателей услуг, из них 19 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 80 респондентов – методом онлайн анкетирования. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <http://plkcon.ru/>.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 98,4 балла и занимает 4-е место рейтинга организаций социального обслуживания.

По всем общим критериям оценки высокие: они составляют от 96,9 баллов до 99,7 баллов.

Рекомендаций по отдельным направлениям оценки нет.

Отдельных рекомендаций от респондентов-получателей услуг организации в ходе проведения опроса не было, абсолютное большинство довольны качеством услуг, предоставляемых ГОАУСОН «Полярнинский комплексный центр социального обслуживания населения».

	Показатели оценки качества	Баллы
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	96,9
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»	98,7
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	99,7
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»	98,6
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	98,3
Итоговый показатель		98,4

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

2.14. ГОАУСОН «Ловозерский комплексный центр социального обслуживания населения»

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 78 получателей услуг, из них 11 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 67 респондентов – методом онлайн анкетирования. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <https://lovcspsid.ucoz.ru/>.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 97,9 балла и занимает 6-е место рейтинга организаций социального обслуживания.

По всем общим критериям оценки высокие: они составляют от 93,6 баллов до 99,1 баллов.

Рекомендаций по отдельным направлениям оценки нет.

Отдельных рекомендаций от респондентов-получателей услуг организации в ходе проведения опроса не было, абсолютное большинство довольны качеством услуг, предоставляемых ГОАУСОН «Ловозерский комплексный центр социального обслуживания населения».

№	Показатели оценки качества	Баллы
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	99,5
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»	99,1
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	93,6
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»	98,7
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	98,7
Итоговый показатель		97,9

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

2.15. ИП Бондаренко В.А. (обслуживаемая территория- г. Кандалакша)

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 8 получателей услуг методом онлайн анкетирования.

Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <https://xn--51-emcl0a.xn--p1ai/>.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 84 балла и занимает 17-е место рейтинга организаций социального обслуживания.

Высокие оценки получены по критериям «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (100 баллов из 100), «Доброжелательность, вежливость работников организации» (100 баллов из 100), «Комфортность условий предоставления услуг» (94 балла из 100). Средние оценки («удовлетворительные») получены по критерию «Открытость и доступность информации об организации» (80 баллов). Самые низкие оценки ИП Бондаренко В.А. получил по критерию «Доступность услуг для инвалидов» (46 баллов из 100, оценка «неудовлетворительно»).

Рекомендуется обратить внимание на наличие и соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами на информационных стендах и официальном сайте организации. Особое внимание обратить на оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов и обеспечение в организации (учреждения) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

Отдельных рекомендаций от респондентов-получателей услуг организации в ходе проведения опроса выявлено не было.

№	Показатели оценки качества	Баллы
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	80,0
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»	94,0
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		84

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

2.16. ИП Макеев (обслуживаемая территория - г. Оленегорск)

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 26 получателей услуг, из них 7 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 19 респондентов – методом онлайн анкетирования. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <http://vradost.info/>.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 83,2 балла и занимает 18-е место рейтинга организаций социального обслуживания.

Высокие оценки получены по критериям «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (98,1 баллов из 100), «Доброжелательность,

вежливость работников организации» (100 баллов из 100), «Комфортность условий предоставления услуг» (97,3 балла из 100). Средние оценки («удовлетворительные») получены по критерию «Доступность услуг для инвалидов» (74,8 баллов из 100). Самые низкие оценки ИП Макеев получил по критерию «Открытость и доступность информации об организации» (45,7 баллов из 100, оценка «неудовлетворительно»).

Рекомендуется обратить внимание на наличие и соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами на информационных стендах и официальном сайте организации, а также на наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование.

Отдельных рекомендаций от респондентов-получателей услуг организации в ходе проведения опроса выявлено не было.

№	Показатели оценки качества	Баллы
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	45,7
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»	97,3
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	74,8
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»	100,0
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	98,1
Итоговый показатель		83,2

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

2.17. ИП Титаренко А.Ю. (обслуживаемая территория – г.Кандалакша)

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 6 получателей услуг методом онлайн анкетирования.

Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <https://xn--n1afq.xn--51-6kcbae8c.xn--p1ai/>.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 73 балла и занимает 19-е место рейтинга организаций социального обслуживания.

Высокие оценки получены по критериям «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (100 баллов из 100), «Доброжелательность, вежливость работников организации» (100 баллов из 100). Средние оценки («удовлетворительные») получены по критерию «Комфортность условий предоставления услуг» (70 баллов из 100). Самые низкие оценки ИП Титаренко А.Ю. получил по критериям «Доступность услуг для инвалидов»

(46 баллов из 100, оценка «неудовлетворительно»), «Открытость и доступность информации об организации» (49,1 баллов из 100).

Рекомендуется обратить внимание на наличие и соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами на информационных стендах и официальном сайте организации, а также на наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование. Кроме того, рекомендуется особое внимание обратить на оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов и на обеспечение в организации (учреждения) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

Отдельных рекомендаций от респондентов-получателей услуг организации в ходе проведения опроса выявлено не было.

№	Показатели оценки качества	Баллы
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	49,1
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»	70,0
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		73

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

2.18. ИП Ботков П.Ю. (обслуживаемая территория – г. Мурманск)

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 12 получателей услуг методом онлайн анкетирования.

Официальный сайт учреждения отсутствует.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 68 баллов и занимает 20-е место рейтинга организаций социального обслуживания.

Высокие оценки получены по критериям «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (100 баллов из 100), «Доброжелательность, вежливость работников организации» (100 баллов из 100). Средние оценки («удовлетворительные») получены по критерию «Комфортность условий предоставления услуг» (70 баллов из 100). Самые низкие оценки ИП Ботков П.Ю. получил по критериям «Доступность услуг для инвалидов» (30 баллов

из 100, оценка «неудовлетворительно»), «Открытость и доступность информации об организации» (40 баллов из 100).

Рекомендуется обратить внимание на наличие и соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами на информационных стендах и официальном сайте организации, а также обеспечить организацию официальным сайтом в сети Интернет, обеспечить его наличием информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование. Кроме того, рекомендуется особое внимание обратить на оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов и на обеспечение в организации (учреждения) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

Отдельных рекомендаций от респондентов-получателей услуг организации в ходе проведения опроса выявлено не было.

№	Показатели оценки качества	Баллы
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	40,0
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»	70,0
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	30,0
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»	100,0
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	100,0
Итоговый показатель		68

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

2.19. Автономная некоммерческая организация социального обслуживания населения «Рука помощи» (обслуживаемая территория – г. Мурманск)

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 32 получателя услуг, из них 2 респондента – методом очного опроса по месту нахождения организации, 30 респондентов – методом онлайн анкетирования. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <http://xn--80aaygldahadbjkl7azh.xn--p1ai/>.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 87,2 баллов и делит 15-16-е места рейтинга организаций социального обслуживания с ИП Мальцева О.Н. Социальная служба «Доверие» (обслуживаемая территория – г. Оленегорск).

Высокие оценки получены по критериям «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (100 баллов из 100), «Доброжелательность, вежливость работников организации» (100 баллов из 100), «Комфортность условий предоставления услуг» (100 баллов из 100). Средние оценки («удовлетворительные») получены по критериям «Открытость и доступность информации об организации» (76 баллов из 100), «Доступность услуг для инвалидов» (60 баллов из 100).

Рекомендуется обратить внимание на наличие и соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами на информационных стендах и официальном сайте организации, а также на наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование. Кроме того, рекомендуется особое внимание обратить на оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов и на обеспечение в организации (учреждения) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

Отдельных рекомендаций от респондентов-получателей услуг организации в ходе проведения опроса выявлено не было.

№	Показатели оценки качества	Баллы
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	76,0
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»	100,0
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	60,0
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»	100,0
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	100,0
Итоговый показатель		87,2

2.20. ИП Мальцева О.Н. Социальная служба «Доверие» (обслуживаемая территория – г. Оленегорск)

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 21 получатель услуг, из них 3 респондента – методом очного опроса по месту нахождения организации, 18 респондентов – методом онлайн анкетирования. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <https://xn----ctbebgabaxzhzfffwks.xn--p1ai/>.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 87,2 баллов и делит 15-16-е места рейтинга организаций социального обслуживания с Автономной некоммерческой организацией социального обслуживания населения «Рука помощи» (обслуживаемая территория – г. Мурманск).

Высокие оценки получены по критериям «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (100 баллов из 100), «Доброжелательность, вежливость работников организации» (100 баллов из 100), «Комфортность условий предоставления услуг» (100 баллов из 100). Средние оценки («удовлетворительные») получены по критерию «Открытость и доступность информации об организации» (89,8 баллов из 100). Самые низкие оценки получены по критерию «Доступность услуг для инвалидов» (46 баллов из 100, оценка «неудовлетворительно»).

Рекомендуется обратить внимание на наличие и соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами на информационных стендах и официальном сайте организации, а также на наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование. Кроме того, рекомендуется особое внимание обратить на оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов и на обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

Отдельных рекомендаций от респондентов-получателей услуг организации в ходе проведения опроса выявлено не было.

№	Показатели оценки качества	Баллы
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	89,8
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		87,2

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

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 68 баллов до 99,4 баллов из 100.

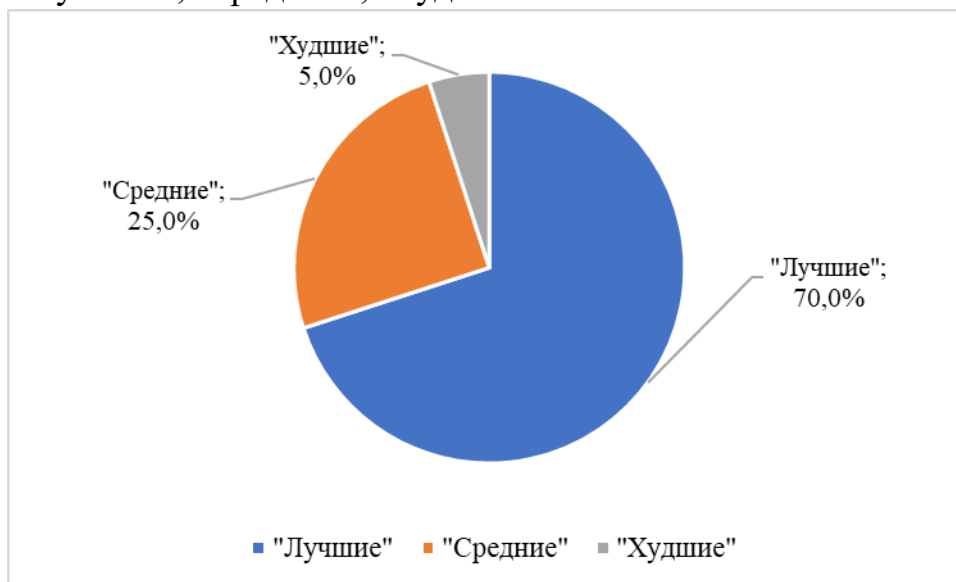
Шкала оценки общих критериев оценки качества условий оказания услуг социального обслуживания:

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

Высокие оценки («лучшие») получили 14 организаций (от 95,2 балла до 99,4 балла); удовлетворительные оценки («средние») – 5 организаций (от 73 баллов до 87,2 баллов); неудовлетворительную оценку качества условий оказания услуг получила одна организация (68 баллов из 100).

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

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



Таким образом, доля «лучших» от общего числа обследованных организаций социального обслуживания составляет 70%; «средние» занимают четверть (25%) от общего числа обследованных. Доля «худших» минимальна и составляет 5% от всего количества учреждений, принявших участие в НОК.

Самые высокие оценки получили ГОАУСОН «Апатитский комплексный центр социального обслуживания населения» (99,4 балла), ГОАУСОН «Мурманский комплексный центр социального обслуживания населения» (99,2 балла).

Далее следуют ГОАУСОН «Мончегорский комплексный центр социального обслуживания населения» (98,7 балла), ГОАУСОН «Полярнинский комплексный центр социального обслуживания населения» (98,4 балла), ГОБУСОН «Мончегорский дом-интернат для умственно отсталых детей» (98 баллов), ГОАУСОН «Ловозерский комплексный центр социального обслуживания населения» (97,9 баллов), ГОАУСОН «Кандалакшский дом-интернат для престарелых и инвалидов» (97,6 баллов), ГОАУСОН «Мурманский дом-интернат для престарелых и инвалидов» (97,3 балла), ГОАУСОН «Алакурттинский психоневрологический интернат» (97,3 балла), ГОАУСОН «Кольский комплексный центр социального обслуживания населения» (96,8 балла), ГОАУСОН «Апатитский психоневрологический интернат № 1» (96,7 балла), ГОАУСОН «Оленегорский комплексный центр социального обслуживания населения» (95,4 балла), ГОАУСОН «Печенгский комплексный центр социального обслуживания населения» (95,2 балла), ГОАУСОН «Кировский психоневрологический интернат» (95,2 балла).

Средние оценки получили Автономная некоммерческая организация социального обслуживания населения «Рука помощи» (обслуживаемая территория – г. Мурманск) (87,2 балла), ИП Мальцева О.Н. «Социальная служба «Доверие» (обслуживаемая территория – г. Оленегорск) (87,2 балла), ИП Бондаренко В.А.(обслуживаемая территория- г. Кандалакша) (84 балла), ИП Макеев (обслуживаемая территория - г. Оленегорск) (83,2 балла), ИП Титаренко А.Ю. (обслуживаемая территория – г.Кандалакша) (73 балла).

Самые низкие оценки – у ИП Ботков П.Ю. (обслуживаемая территория – г. Мурманск) (68 баллов).

Среднее значение по всем организациям сферы социального обслуживания составляет 92,3 балла.

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

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

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

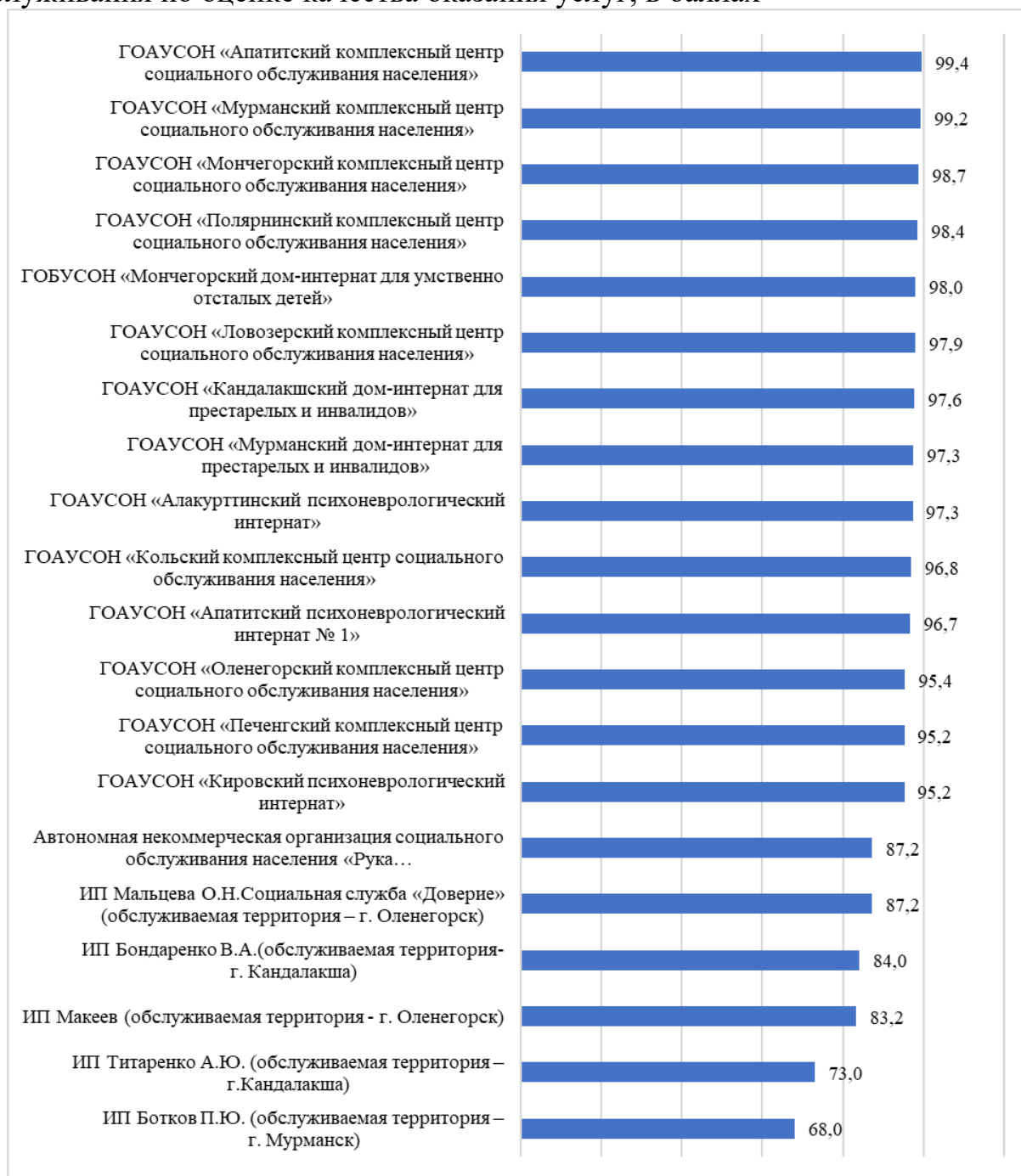


Таблица 2.1. Общий рейтинг организаций сферы социального обслуживания по оценке качества оказания услуг, в баллах

Место	Название организации	Баллы
1	ГОАУСОН «Апатитский комплексный центр социального обслуживания населения»	99,4
2	ГОАУСОН «Мурманский комплексный центр социального обслуживания населения»	99,2

Место	Название организации	Баллы
3	ГОАУСОН «Мончегорский комплексный центр социального обслуживания населения»	98,7
4	ГОАУСОН «Полярнинский комплексный центр социального обслуживания населения»	98,4
5	ГОБУСОН «Мончегорский дом-интернат для умственно отсталых детей»	98,0
6	ГОАУСОН «Ловозерский комплексный центр социального обслуживания населения»	97,9
7	ГОАУСОН «Кандалакшский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	97,6
8-9	ГОАУСОН «Мурманский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	97,3
8-9	ГОАУСОН «Алакурттинский психоневрологический интернат»	97,3
10	ГОАУСОН «Кольский комплексный центр социального обслуживания населения»	96,8
11	ГОАУСОН «Апатитский психоневрологический интернат № 1»	96,7
12	ГОАУСОН «Оленегорский комплексный центр социального обслуживания населения»	95,4
13-14	ГОАУСОН «Печенгский комплексный центр социального обслуживания населения»	95,2
13-14	ГОАУСОН «Кировский психоневрологический интернат»	95,2
15-16	Автономная некоммерческая организация социального обслуживания населения «Рука помощи»(обслуживаемая территория – г. Мурманск)	87,2
15-16	ИП Мальцева О.Н. Социальная служба «Доверие» (обслуживаемая территория – г. Оленегорск)	87,2
17	ИП Бондаренко В.А.(обслуживаемая территория- г. Кандалакша)	84,0
18	ИП Макеев (обслуживаемая территория - г. Оленегорск)	83,2
19	ИП Титаренко А.Ю. (обслуживаемая территория – г.Кандалакша)	73,0
20	ИП Ботков П.Ю. (обслуживаемая территория – г. Мурманск)	68,0
Среднее значение по всем организациям		92,3

В связи с тем, что в рамках проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания в Мурманской области в 2020 г. в число обследуемых организаций были включены Индивидуальные предприниматели, оказывающие услуги населению в сфере социального обслуживания, предлагается выделить 2 рейтинга: по юридическим лицам и по Индивидуальным предпринимателям. Также следует отметить, что значения показателей рейтинга организаций, оказывающих услуги от лица Индивидуальных предпринимателей, отличаются от аналогичных значений показателей юридических лиц в сторону их более низкого значения. Это, главным образом, связано с тем, что Индивидуальными предпринимателями услуги социального обслуживания оказываются не в помещениях организации, а на дому у самих получателей услуг.

Таким образом, все организации, оказывающие услуги социального обслуживания населения от юридических лиц, получили в рамках

независимой оценки качества оказания этих услуг самые высокие оценки: от 95,2 до 99,4 баллов (см. Рисунок 2.2 и Таблицу 2.2).

Рисунок 2.2. Рейтинг организаций сферы социального обслуживания по оценке качества оказания услуг (юридические лица), в баллах



Таблица 2.2. Рейтинг организаций сферы социального обслуживания по оценке качества оказания услуг (юридические лица), в баллах

Место	Наименование организации	Баллы
1	ГОАУСОН «Апатитский комплексный центр социального обслуживания населения»	99,4
2	ГОАУСОН «Мурманский комплексный центр социального обслуживания населения»	99,2
3	ГОАУСОН «Мончегорский комплексный центр социального обслуживания населения»	98,7
4	ГОАУСОН «Полярнинский комплексный центр социального обслуживания населения»	98,4
5	ГОВУСОН «Мончегорский дом-интернат для умственно отсталых детей»	98,0

Место	Наименование организации	Баллы
6	ГОАУСОН «Ловозерский комплексный центр социального обслуживания населения»	97,9
7	ГОАУСОН «Кандалакшский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	97,6
8-9	ГОАУСОН «Мурманский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	97,3
8-9	ГОАУСОН «Алакурттинский психоневрологический интернат»	97,3
10	ГОАУСОН «Кольский комплексный центр социального обслуживания населения»	96,8
11	ГОАУСОН «Апатитский психоневрологический интернат № 1»	96,7
12	ГОАУСОН «Оленегорский комплексный центр социального обслуживания населения»	95,4
13-14	ГОАУСОН «Печенгский комплексный центр социального обслуживания населения»	95,2
13-14	ГОАУСОН «Кировский психоневрологический интернат»	95,2

Пять из шести обследованных организаций, оказывающих услуги от лица Индивидуальных предпринимателей, получили средние оценки качества оказания услуг: от 73 до 87,2 баллов. Одна организация получила низкую оценку – 68 баллов. Как уже было отмечено выше, основной причиной таких значений оценок данной группы организаций является отсутствие помещений для оказания услуг у большинства из них ввиду того, что услуги оказываются на дому у самих получателей.

Рисунок 2.3. Рейтинг организаций сферы социального обслуживания по оценке качества оказания услуг (индивидуальные предприниматели), в баллах



Таблица 2.3. Рейтинг организаций сферы социального обслуживания по оценке качества оказания услуг (индивидуальные предприниматели), в баллах

Место	Наименование организации	Баллы
1	Автономная некоммерческая организация социального обслуживания населения «Рука помощи» (обслуживаемая территория – г. Мурманск)	87,2

Место	Наименование организации	Баллы
2	ИП Мальцева О.Н. Социальная служба «Доверие» (обслуживаемая территория – г. Оленегорск)	87,2
3	ИП Бондаренко В.А. (обслуживаемая территория- г. Кандалакша)	84,0
4	ИП Макеев (обслуживаемая территория - г. Оленегорск)	83,2
5	ИП Титаренко А.Ю. (обслуживаемая территория – г.Кандалакша)	73,0
6	ИП Ботков П.Ю. (обслуживаемая территория – г. Мурманск)	68,0

Результаты оценки организаций социального обслуживания по общим критериям НОК.

Средние значения по общим критериям оценки качества условий предоставления услуг в сфере социального обслуживания составляют от 81,3 баллов до 99,4 баллов. Наиболее благоприятная ситуация отмечается в отношении трех критериев. Первый – «Доброжелательность, вежливость работников организаций» (99,4 баллов) – это лидирующий критерий рейтинга среди остальных. На втором месте – критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (99,0 баллов), на третьем – «Комфортность условий предоставления услуг» (96,0 баллов). Таким образом, три критерия получили самые высокие оценки рейтинга общих критериев НОК.

Средние оценки получили критерии «Открытость и доступность информации об организации» (85,7 баллов, 4-е место) и «Доступность услуг для инвалидов» (81,3 балла, 5-е место) (см. Рисунок 2.4).

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



В разрезе отдельных организаций обращают на себя внимание значения 2-х лидирующих критериев в ГОАУСОН «Кировский психоневрологический интернат»: они ниже, чем в других организациях. Так, значение критерия «Доброжелательность, вежливость работников организаций» в этой организации равно 96,2 балла (у остальных организаций – от 98,1 до 100

баллов), критерия «Удовлетворенность условиями оказания услуг» – 93,7 баллов (у остальных организаций – от 97 до 100 баллов).

Значения лидирующего критерия «Комфортность условий предоставления услуг» заметно выделяются от значений других организаций у ГОАУСОН «Кировский психоневрологический интернат» (96 баллов), ИП Бондаренко В.А. (обслуживаемая территория- г. Кандалакша) (94 балла), ИП Титаренко А.Ю. (обслуживаемая территория – г.Кандалакша) (70 баллов), ИП Ботков П.Ю. (обслуживаемая территория – г. Мурманск) (70 баллов) – по остальным организациям значения данного критерия равны от 97,3 до 100 баллам. Низкие значения критерия последних двух организаций, как было отмечено выше, обусловлены тем, что данные организации оказывают услуги на дому (см. Рисунок 2.5 и Таблицу 2.4).

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

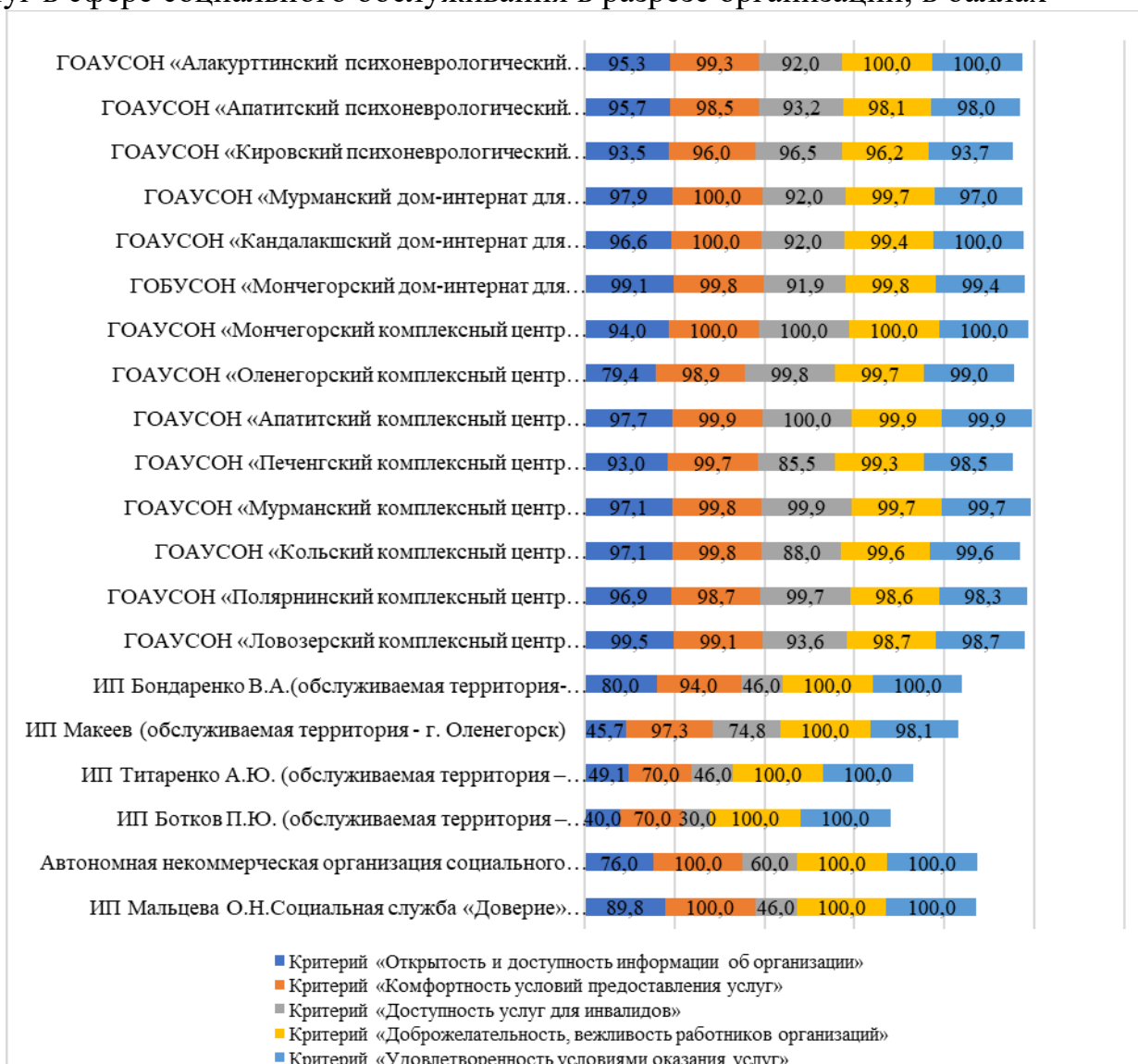


Таблица 2.4. Значения критериев оценки качества условий оказания услуг в сфере социального обслуживания в разрезе организаций, в баллах

	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»	Критерий «Доступнос ть услуг для инвалидов»	Критерий «Доброжелательн ость, вежливост ь работников организаций»	Критерий «Удовлетворе нность условиями оказания услуг»	Среднее значение по организации, итоговая оценка НОК по организации, в баллах
ГОАУСОН «Алакурттинский психоневрологическ ий интернат»	95,3	99,3	92,0	100,0	100,0	97,3
ГОАУСОН «Апатитский психоневрологическ ий интернат № 1»	95,7	98,5	93,2	98,1	98,0	96,7
ГОАУСОН «Кировский психоневрологическ ий интернат»	93,5	96,0	96,5	96,2	93,7	95,2
ГОАУСОН «Мурманский дом- интернат для престарелых и инвалидов»	97,9	100,0	92,0	99,7	97,0	97,3
ГОАУСОН «Кандалакшский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	96,6	100,0	92,0	99,4	100,0	97,6
ГОБУСОН «Мончегорский дом- интернат для умственно отсталых детей»	99,1	99,8	91,9	99,8	99,4	98,0
ГОАУСОН «Мончегорский комплексный центр социального обслуживания населения»	94,0	100,0	100,0	100,0	100,0	98,8
ГОАУСОН «Оленегорский комплексный центр социального обслуживания населения»	79,4	98,9	99,8	99,7	99,0	95,4
ГОАУСОН «Апатитский комплексный центр социального обслуживания населения»	97,7	99,9	100,0	99,9	99,9	99,4
ГОАУСОН «Печенгский комплексный центр социального обслуживания населения»	93,0	99,7	85,5	99,3	98,5	95,2
ГОАУСОН «Мурманский комплексный центр социального обслуживания населения»	97,1	99,8	99,9	99,7	99,7	99,2
ГОАУСОН «Кольский комплексный центр социального	97,1	99,8	88,0	99,6	99,6	96,8

	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»	Критерий «Доступнос ть услуг для инвалидов»	Критерий «Доброжелательн ость, вежливость работников организаций»	Критерий «Удовлетворе нность условиями оказания услуг»	Среднее значение по организации, итоговая оценка НОК по организации, в баллах
обслуживания населения»						
ГОАУСОН «Полярнинский комплексный центр социального обслуживания населения»	96,9	98,7	99,7	98,6	98,3	98,4
ГОАУСОН «Ловозерский комплексный центр социального обслуживания населения»	99,5	99,1	93,6	98,7	98,7	97,9
ИП Бондаренко В.А.(обслуживаемая территория - г. Кандалакша)	80,0	94,0	46,0	100,0	100,0	84,0
ИП Макеев (обслуживаемая территория - г. Оленегорск)	45,7	97,3	74,8	100,0	98,1	83,2
ИП Титаренко А.Ю. (обслуживаемая территория – г.Кандалакша)	49,1	70,0	46,0	100,0	100,0	73,0
ИП Ботков П.Ю. (обслуживаемая территория – г. Мурманск)	40,0	70,0	30,0	100,0	100,0	68,0
Автономная некоммерческая организация социального обслуживания населения «Рука помощи»(обслужи ваемая террито рия – г. Мурманск)	76,0	100,0	60,0	100,0	100,0	87,2
ИП Мальцева О.Н.Социальная служба «Доверие» (обслуживаемая территория – г. Оленегорск)	89,8	100,0	46,0	100,0	100,0	87,2
Средние значения по критериям, в баллах	85,7	96,0	81,3	99,4	99,0	92,3

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

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

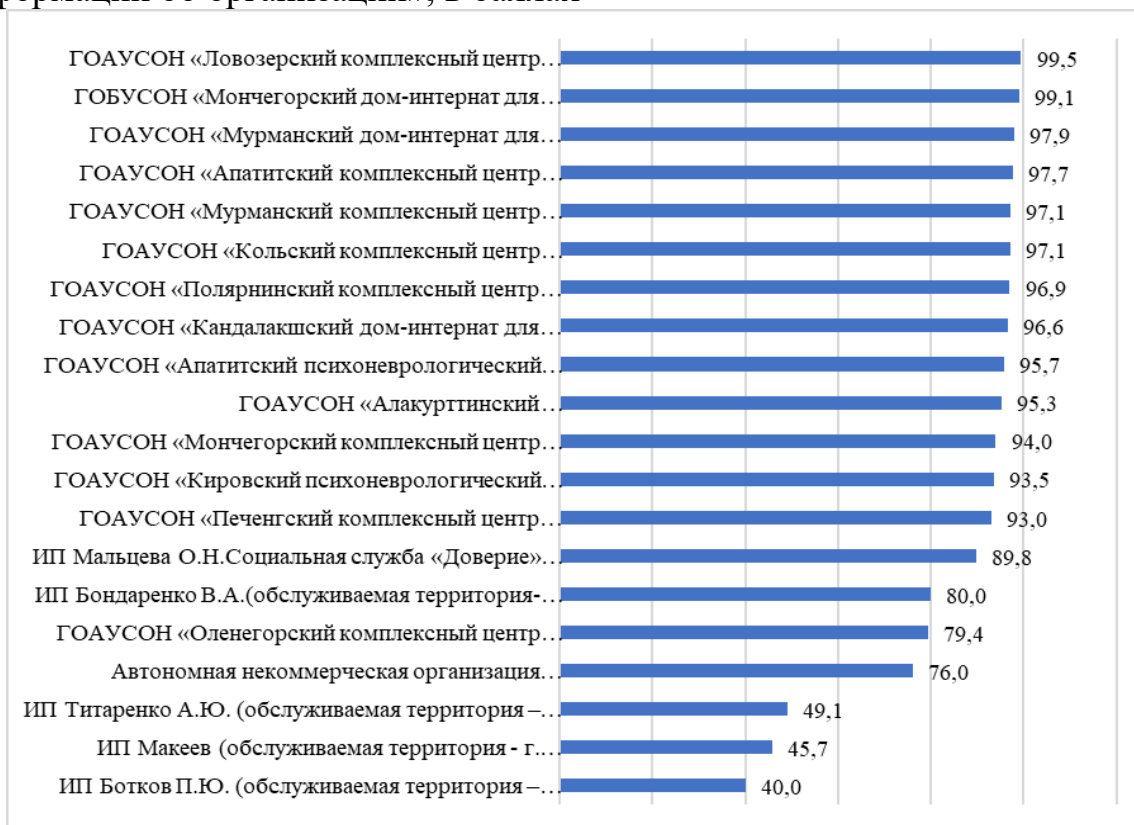


Таблица 2.5. Рейтинг организаций, оказывающих услуги в сфере социального обслуживания, по критерию «Открытость и доступность информации об организации»

Место	Наименование организации	Баллы
1	ГОАУСОН «Ловозерский комплексный центр социального обслуживания населения»	99,5
2	ГОБУСОН «Мончегорский дом-интернат для умственно отсталых детей»	99,1
3	ГОАУСОН «Мурманский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	97,9
4	ГОАУСОН «Апатитский комплексный центр социального обслуживания населения»	97,7
5	ГОАУСОН «Мурманский комплексный центр социального обслуживания населения»	97,1
6	ГОАУСОН «Кольский комплексный центр социального обслуживания населения»	97,1
7	ГОАУСОН «Полярнинский комплексный центр социального обслуживания населения»	96,9
8	ГОАУСОН «Кандалакшский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	96,6
9	ГОАУСОН «Апатитский психоневрологический интернат № 1»	95,7
10	ГОАУСОН «Алакерттинский психоневрологический интернат»	95,3
11	ГОАУСОН «Мончегорский комплексный центр социального обслуживания населения»	94,0
12	ГОАУСОН «Кировский психоневрологический интернат»	93,5
13	ГОАУСОН «Печенгский комплексный центр социального обслуживания населения»	93,0
14	ИП Мальцева О.Н. Социальная служба «Доверие» (обслуживаемая территория – г. Оленегорск)	89,8
15	ИП Бондаренко В.А. (обслуживаемая территория- г. Кандалакша)	80,0
16	ГОАУСОН «Оленегорский комплексный центр социального обслуживания населения»	79,4
17	Автономная некоммерческая организация социального обслуживания населения «Рука помощи» (обслуживаемая территория – г. Мурманск)	76,0
18	ИП Титаренко А.Ю. (обслуживаемая территория – г. Кандалакша)	49,1
19	ИП Макеев (обслуживаемая территория - г. Оленегорск)	45,7
20	ИП Ботков П.Ю. (обслуживаемая территория – г. Мурманск)	40,0

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



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

Место	Наименование организации	Баллы
1	ГОАУСОН «Мурманский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100,0
2	ГОАУСОН «Кандалакшский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100,0
3	ГОАУСОН «Мончегорский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,0
4	Автономная некоммерческая организация социального обслуживания населения «Рука помощи» (обслуживаемая территория – г. Мурманск)	100,0
5	ИП Мальцева О.Н. Социальная служба «Доверие» (обслуживаемая территория – г. Оленегорск)	100,0
6	ГОАУСОН «Апатитский комплексный центр социального обслуживания населения»	99,9
7	ГОБУСОН «Мончегорский дом-интернат для умственно отсталых детей»	99,8
8	ГОАУСОН «Мурманский комплексный центр социального обслуживания населения»	99,8
9	ГОАУСОН «Кольский комплексный центр социального обслуживания населения»	99,8
10	ГОАУСОН «Печенгский комплексный центр социального обслуживания населения»	99,7
11	ГОАУСОН «Алакурттинский психоневрологический интернат»	99,3
12	ГОАУСОН «Ловозерский комплексный центр социального обслуживания населения»	99,1
13	ГОАУСОН «Оленегорский комплексный центр социального обслуживания населения»	98,9
14	ГОАУСОН «Полярнинский комплексный центр социального обслуживания населения»	98,7
15	ГОАУСОН «Апатитский психоневрологический интернат № 1»	98,5
16	ИП Макеев (обслуживаемая территория - г. Оленегорск)	97,3
17	ГОАУСОН «Кировский психоневрологический интернат»	96,0
18	ИП Бондаренко В.А. (обслуживаемая территория- г. Кандалакша)	94,0
19	ИП Титаренко А.Ю. (обслуживаемая территория – г. Кандалакша)	70,0
20	ИП Ботков П.Ю. (обслуживаемая территория – г. Мурманск)	70,0

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

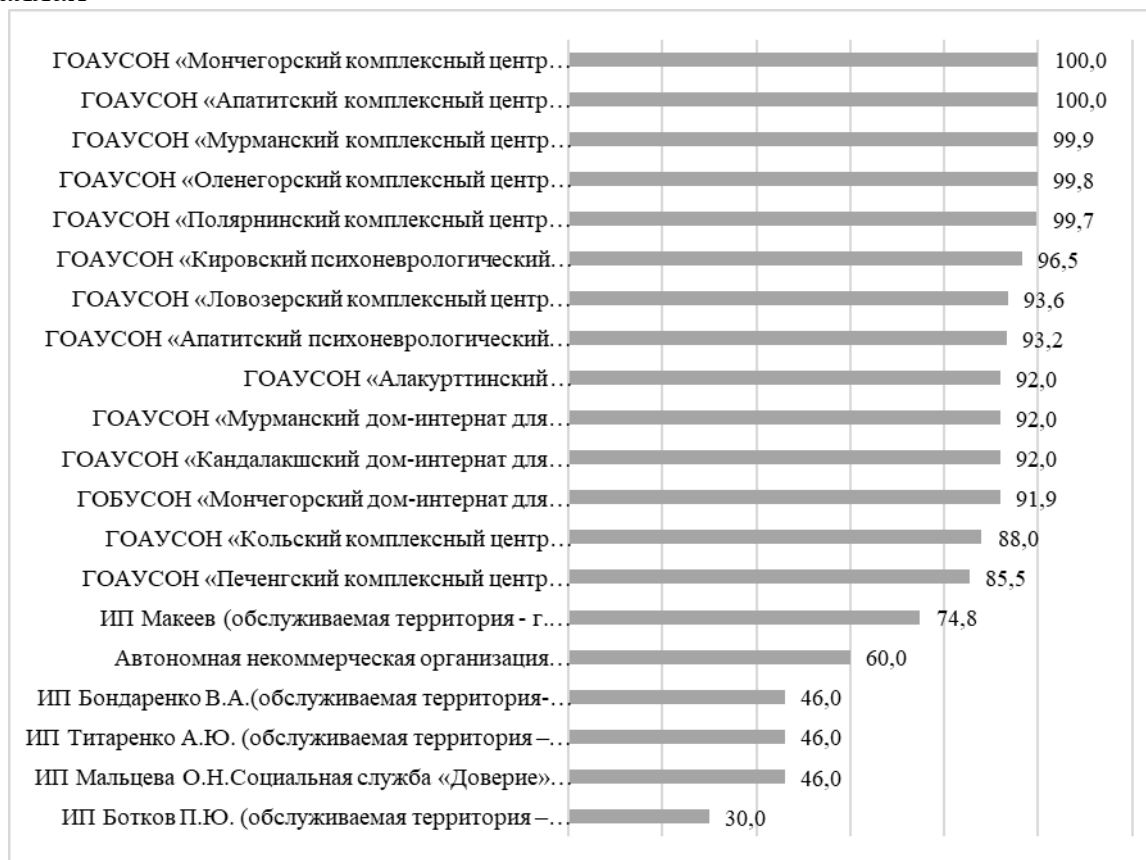


Таблица 2.7. Рейтинг организаций, оказывающих услуги в сфере социального обслуживания, по критерию «Доступность услуг для инвалидов»

Место	Наименование организации	Баллы
1	ГОАУСОН «Мончегорский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,0
2	ГОАУСОН «Апатитский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,0
3	ГОАУСОН «Мурманский комплексный центр социального обслуживания населения»	99,9
4	ГОАУСОН «Оленегорский комплексный центр социального обслуживания населения»	99,8
5	ГОАУСОН «Полярнинский комплексный центр социального обслуживания населения»	99,7
6	ГОАУСОН «Кировский психоневрологический интернат»	96,5
7	ГОАУСОН «Ловозерский комплексный центр социального обслуживания населения»	93,6
8	ГОАУСОН «Апатитский психоневрологический интернат № 1»	93,2
9	ГОАУСОН «Алакерттинский психоневрологический интернат»	92,0
10	ГОАУСОН «Мурманский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	92,0
11	ГОАУСОН «Кандалакшский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	92,0
12	ГОБУСОН «Мончегорский дом-интернат для умственно отсталых детей»	91,9
13	ГОАУСОН «Кольский комплексный центр социального обслуживания населения»	88,0
14	ГОАУСОН «Печенгский комплексный центр социального обслуживания населения»	85,5
15	ИП Макеев (обслуживаемая территория - г. Оленегорск)	74,8
16	Автономная некоммерческая организация социального обслуживания населения «Рука помощи» (обслуживаемая территория – г. Мурманск)	60,0
17	ИП Бондаренко В.А. (обслуживаемая территория- г. Кандалакша)	46,0
18	ИП Титаренко А.Ю. (обслуживаемая территория – г. Кандалакша)	46,0
19	ИП Мальцева О.Н. Социальная служба «Доверие» (обслуживаемая территория – г. Оленегорск)	46,0
20	ИП Ботков П.Ю. (обслуживаемая территория – г. Мурманск)	30,0

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



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

Место	Наименование организации	Баллы
1	ГООУСОН «Алакурттинский психоневрологический интернат»	100,0
2	ГООУСОН «Мончегорский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,0
3	ИП Бондаренко В.А.(обслуживаемая территория- г. Кандалакша)	100,0
4	ИП Макеев (обслуживаемая территория - г. Оленегорск)	100,0
5	ИП Титаренко А.Ю. (обслуживаемая территория – г.Кандалакша)	100,0
6	ИП Ботков П.Ю. (обслуживаемая территория – г. Мурманск)	100,0
7	Автономная некоммерческая организация социального обслуживания населения «Рука помощи»(обслуживаемая территория – г. Мурманск)	100,0
8	ИП Мальцева О.Н.Социальная служба «Доверие» (обслуживаемая территория – г. Оленегорск)	100,0
9	ГООУСОН «Апатитский комплексный центр социального обслуживания населения»	99,9
10	ГООУСОН «Мончегорский дом-интернат для умственно отсталых детей»	99,8
11	ГООУСОН «Оленегорский комплексный центр социального обслуживания населения»	99,7
12	ГООУСОН «Мурманский комплексный центр социального обслуживания населения»	99,7
13	ГООУСОН «Мурманский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	99,7
14	ГООУСОН «Кольский комплексный центр социального обслуживания населения»	99,6
15	ГООУСОН «Кандалакшский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	99,4
16	ГООУСОН «Печенгский комплексный центр социального обслуживания населения»	99,3
17	ГООУСОН «Ловозерский комплексный центр социального обслуживания населения»	98,7
18	ГООУСОН «Полярнинский комплексный центр социального обслуживания населения»	98,6
19	ГООУСОН «Апатитский психоневрологический интернат № 1»	98,1
20	ГООУСОН «Кировский психоневрологический интернат»	96,2

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

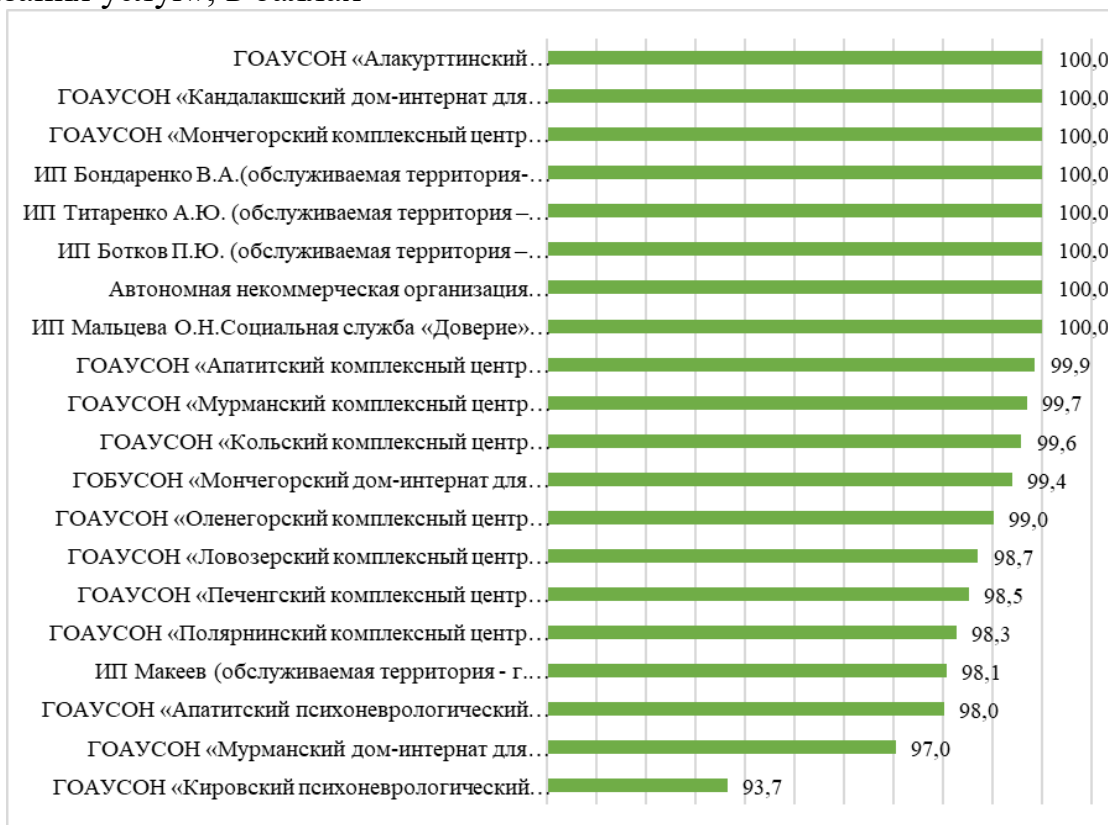


Таблица 2.9. Рейтинг организаций, оказывающих услуги в сфере социального обслуживания, по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организаций»

Место	Наименование организации	Баллы
1	ГОАУСОН «Алакорттинский психоневрологический интернат»	100,0
2	ГОАУСОН «Кандалакшский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100,0
3	ГОАУСОН «Мончегорский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,0
4	ИП Бондаренко В.А.(обслуживаемая территория- г.Кандалакша)	100,0
5	ИП Титаренко А.Ю. (обслуживаемая территория – г.Кандалакша)	100,0
6	ИП Ботков П.Ю. (обслуживаемая территория – г. Мурманск)	100,0
7	Автономная некоммерческая организация социального обслуживания населения «Рука помощи»(обслуживаемая территория – г. Мурманск)	100,0
8	ИП Мальцева О.Н.Социальная служба «Доверие» (обслуживаемая территория – г. Оленегорск)	100,0
9	ГОАУСОН «Апатитский комплексный центр социального обслуживания населения»	99,9
10	ГОАУСОН «Мурманский комплексный центр социального обслуживания населения»	99,7
11	ГОАУСОН «Кольский комплексный центр социального обслуживания населения»	99,6
12	ГОБУСОН «Мончегорский дом-интернат для умственно отсталых детей»	99,4
13	ГОАУСОН «Оленегорский комплексный центр социального обслуживания населения»	99,0
14	ГОАУСОН «Ловозерский комплексный центр социального обслуживания населения»	98,7
15	ГОАУСОН «Печенгский комплексный центр социального обслуживания населения»	98,5
16	ГОАУСОН «Полярнинский комплексный центр социального обслуживания населения»	98,3
17	ИП Макеев (обслуживаемая территория - г. Оленегорск)	98,1
18	ГОАУСОН «Апатитский психоневрологический интернат № 1»	98,0
19	ГОАУСОН «Мурманский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	97,0
20	ГОАУСОН «Кировский психоневрологический интернат»	93,7

4. Детальная интерпретация критериев и показателей оценки качества

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

В целом тенденции оценок качества условий оказания услуг по отдельным направлениям оценки в различных сферах схожи (см. Таблицу 4.1). Средние значения 3-х из 5-ти критериев по сферам получили высокие оценки (более 90 баллов): «Доброжелательность, вежливость работников организаций» (97 баллов), «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (95 баллов), «Комфортность условий предоставления услуг» (94,9 балла). Критерий «Открытость и доступность информации об организации» по обследованным сферам получил среднюю оценку (85,6 баллов). Критерий «Доступность услуг для инвалидов» получил низкую оценку (65,2 баллов) (см. Рисунок 4.1).

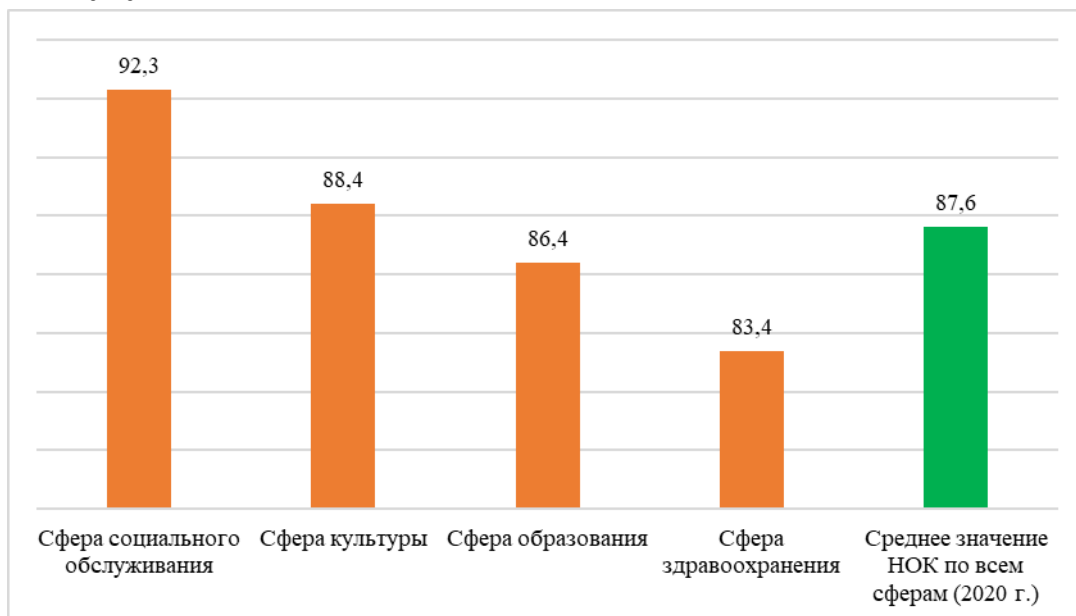
Рисунок 4.1. Значения 5-ти критериев НОК по обследованным сферам, баллы



Средние оценки НОК по сферам располагаются в следующем порядке: на первом месте – сфера социального обслуживания с самой высокой оценкой (более 90 баллов) в 92,3 балла. На втором месте – сфера культуры с результирующим показателем оценки качества в 88,4 балла. На третьем месте

– сфера образования с оценкой 86,4 балла. На последнем, 4-м месте, – сфера здравоохранения с итоговой оценкой в 83,4 балла (см. Рисунок 4.1а).

Рисунок 4.1а. Средние значения оценок НОК по 4-м обследованным сферам в 2020 г.



Высокие оценки (более 90 баллов) по всем обследованным сферам получены по следующим показателям: «доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (от 92,8 до 97,7 баллов), «время ожидания предоставления услуги» (от 91,5 до 99,5 баллов), «доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию» (от 93,2 до 99,5 балла), «доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов)» (от 95,9 до 99,4 баллов).

По показателям, составляющим критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг», а именно: «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 всем сферам,

за исключением сферы здравоохранения, были получены самые высокие оценки.

По показателю «доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию» по всем сферам, кроме здравоохранения, также были получены самые высокие оценки.

Высокие оценки по показателю «обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг» были получены всеми сферами, кроме социального обслуживания. А по показателю «доля получателей услуг, удовлетворенных舒适ностью предоставления услуг организацией социальной сферы» максимальные оценки получили все, кроме сферы здравоохранения.

По показателю «доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов» высокие оценки получили все сферы, кроме здравоохранения. По остальным двум показателям, входящим в критерий «Доступность услуг для инвалидов» («оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов», «обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими») все обследованные сферы получили неудовлетворительные оценки (менее 70 баллов).

Максимальные оценки по показателю «наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование», входящему в критерий «Открытость и доступность информации об организации», были получены только в сфере образования (98 баллов), сфера социального обслуживания и культуры получили по нему средние оценки (80,5 и 81,7 баллов соответственно), а в сфере здравоохранения по этому показателю получила неудовлетворительную оценку (70,1 баллов).

По показателю «соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами», напротив, сфера охраны здоровья получила более высокие оценки по сравнению с остальными: 82,8 балла против 75,3 баллов по сфере социального обслуживания, 70,5 баллов по образованию и 69,2 баллов по культуре.

Таблица 4.1. 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
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»					
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»	75,3	69,2	82,8	70,5	74,4
1.2.	Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	80,5	81,7	70,1	98,0	82,6
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»	97,3	97,1	92,8	97,7	96,2
Итого по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации»		85,7	84,1	83,0	89,7	85,6
2	Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"					
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	89,0	95,6	98,5	92,2	93,8
2.2.	Время ожидания предоставления услуги	99,5	96,2	91,5	94,8	95,5
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	98,5	96,8	88,3	97,4	95,2
Итого по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг»		96,0	96,2	92,6	94,8	94,9
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»					
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	71,0	41,1	64,9	14,9	48,0
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	76,0	64,4	51,6	48,5	60,1
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	98,8	92,1	72,5	93,4	89,2
Итого по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов»		81,3	65,7	61,9	51,9	65,2
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»					
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию	99,5	98,1	93,2	98,1	97,2
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	99,4	98,4	89,0	98,1	96,2
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников	99,4	98,1	95,9	97,8	97,8

№	Показатели оценки качества	Сфера культуры	Сфера охраны здоровья	Сфера образования	Сфера социального обслуживания	Среднее значение
	организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов)					
Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций»		99,4	98,2	92,1	98,0	97,0
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»					
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)	99,2	97,8	85,9	97,0	95,0
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	98,5	97,5	85,0	98,2	94,8
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	99,1	97,9	89,6	97,9	96,1
Итого по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»		99,0	97,8	87,6	97,7	95,5
Показатель оценки качества		92,3	88,4	83,4	86,4	87,6

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

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

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

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

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

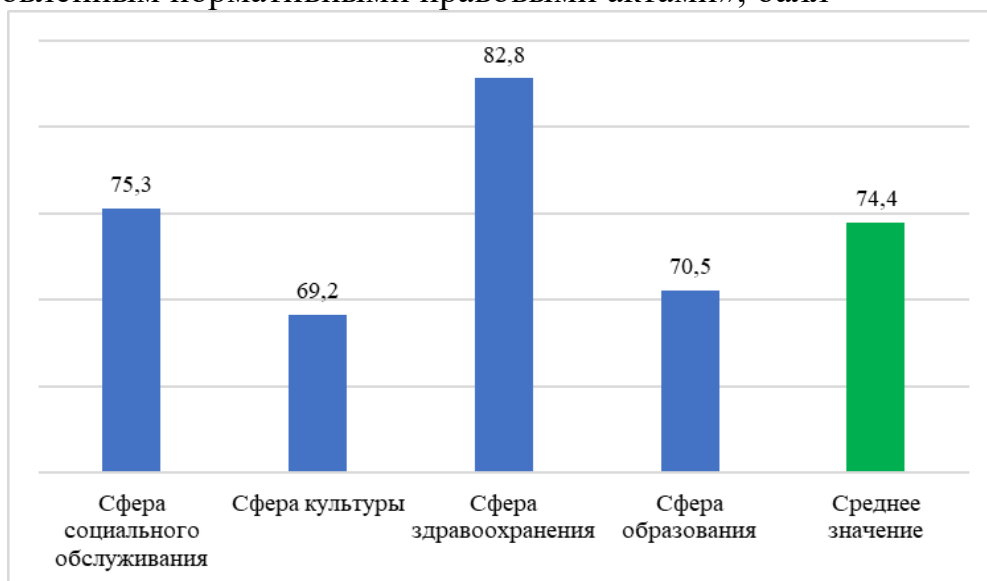
- телефона;
- электронной почты;
- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения); раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);
- технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие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

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на

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

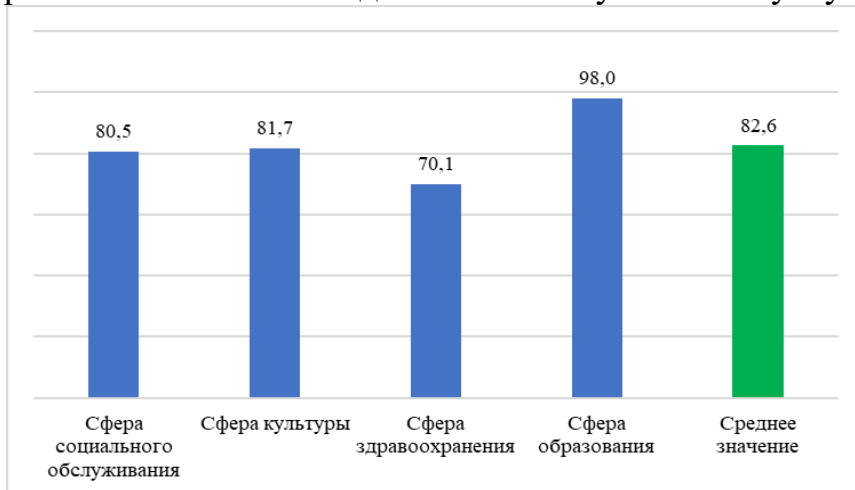
По показателю 1.1. (соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами) ни одна из сфер не продемонстрировала лучший результат. Средние результаты по данному показателю зафиксированы по трем сферам: здравоохранению (82,8 балла), социальному обслуживанию (75,3 балла) и образованию (70,5 баллов), при этом последняя сфера имеет пограничное с худшими показателями значение. Культуре не хватило 0,8 балла, чтобы войти в число «середнячков»: с 69,2 балла она продемонстрировала худшее из всех значения из всех сфер по рассматриваемому показателю (см. Рисунок 4.1.1).

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



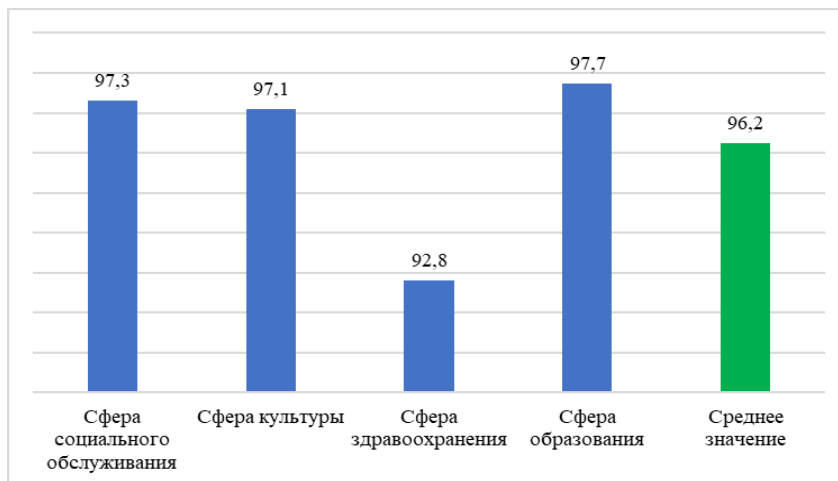
Максимальный балл по показателю 1.2. (наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование) получила сфера образования (98 баллов). Средние значения показателя отмечены по остальным трем сферам: 81,7 балла в сфере культуры, 80,5 балла в сфере социального обслуживания, и пограничное значение – по сфере здравоохранения (70,1 балла) (см. Рисунок 4.1.2).

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



Наивысший балл по показателю 1.3 (Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет») отмечается по всем сферам, при этом 3 и 4-х сфер имеют практически равные значения (97,7 баллов – образование, 97,3 балла – сфера социального обслуживания, 97,1 баллов – культура), по сфере охраны здоровья зафиксирован результат в 92,8 баллов по рассматриваемому показателю (см. Рисунок 4.1.3).

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



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

2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:

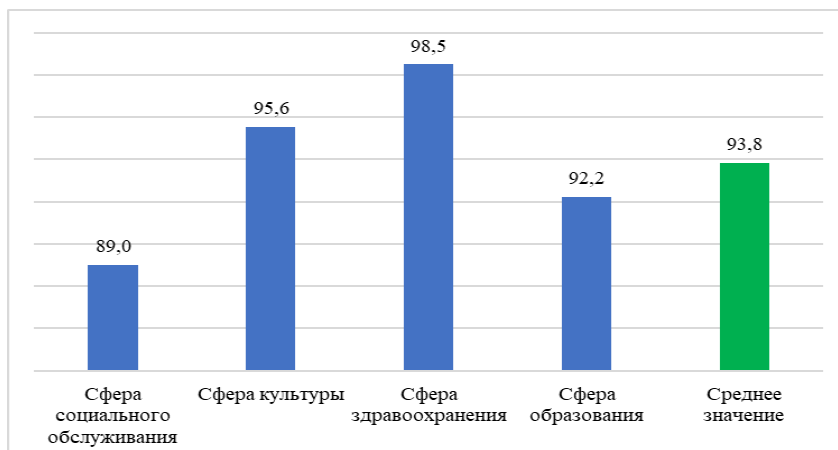
- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;
- наличие и понятность навигации внутри организации (учреждения);
- наличие и доступность питьевой воды;
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (в том числе чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной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

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

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

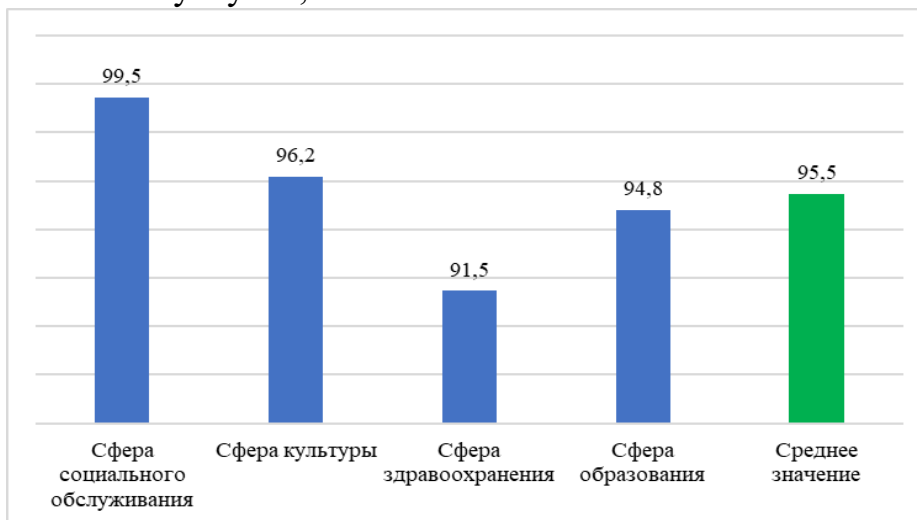
По показателю 2.1. (обеспечение в организации комфортных условий предоставления услуг) максимальный балл продемонстрировали 3 сферы из 4-х: здравоохранение (98,5 баллов), культура (95,6 баллов), образование (92,2 балла). По сфере социального обслуживания было получено 89 баллов (см. Рисунок 4.1.4).

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



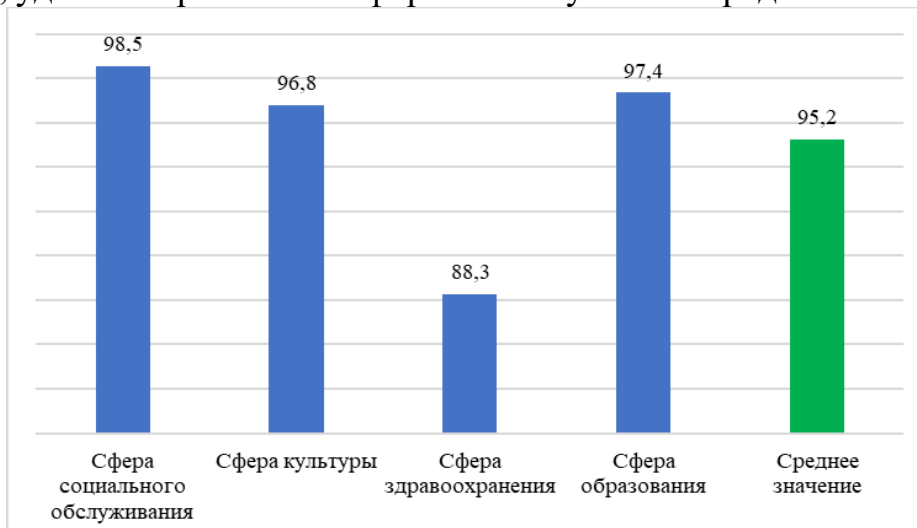
Все 4 сферы продемонстрировали высокие оценки по показателю 2.2 (время ожидания предоставления услуги). При этом самые высокие – у сферы социального обслуживания (99,5 баллов). Далее – сфера культуры (96,2 балла) и образования (94,8 балла). У здравоохранения – 91,5 балла (см. Рисунок 4.1.5).

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



По показателю 2.3. (доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг) высокие баллы продемонстрировали 3 сферы из 4-х: сфера социального обслуживания (98,5 баллов), образования (97,4 баллов), культуры (96,8 баллов). По сфере охраны здоровья зафиксированы средние значения (88,3 балла) (см. Рисунок 4.1.6).

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



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

3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации (учреждению), и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:

- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами);
- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
- наличие сменных кресел-колясок;
- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации (учреждении).

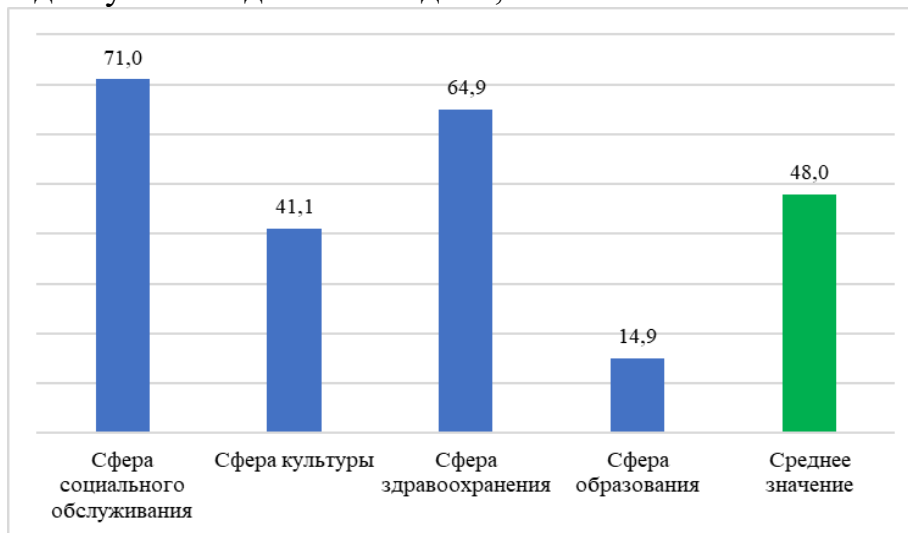
3.2. Обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:

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

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

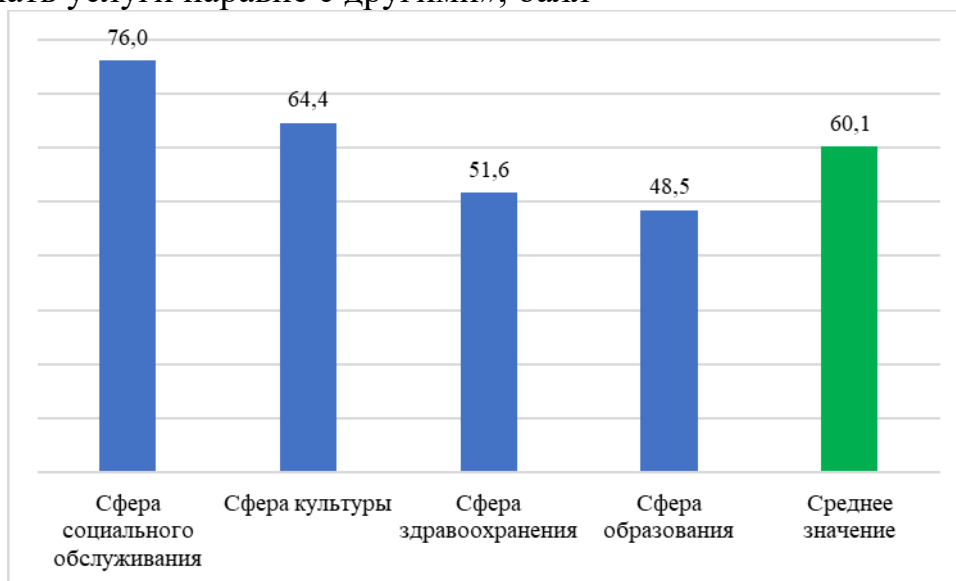
Только одна сфера продемонстрировала средние значения показателя 3.1 «оборудование территории, прилегающей к организации (учреждению), и ее помещений с учетом доступности для инвалидов»— это сфера социального обслуживания с оценкой в 71 балл. Оставшиеся 3 сферы показали неудовлетворительный результат: здравоохранение – 64,9 балла, сфера культуры – 41,1 балла, образование – 14,9 балла (см. Рисунок 4.1.7).

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



Показатель 3.2. (обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими) на среднем уровне у сферы социального обслуживания (76 баллов). Остальные сферы показали неудовлетворительный результат по данному показателю: 64,4 балла – культура, 51,6 балла – охрана здоровья, 48,6 балла – образование (см. Рисунок 4.1.8).

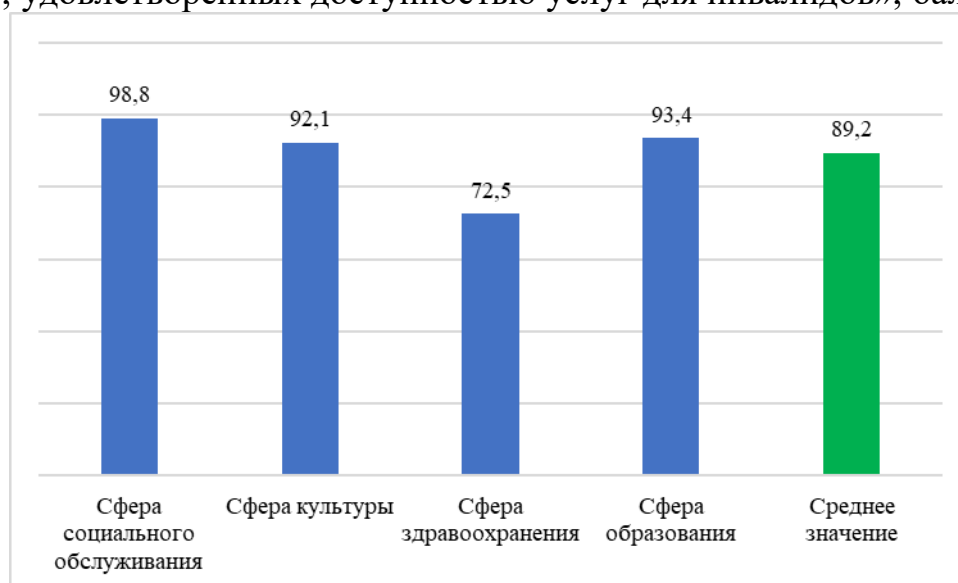
Рисунок 4.1.8. Итоговые значения по показателю 3.2 «Обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими», балл



По показателю 3.3. (доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов) наиболее высокие баллы отмечаются у 3-

х сфер: социального обслуживания (98,8 баллов), образования (93,4 балла), культуры (92,1 балла). Средние значения – у сферы здравоохранения (72,5 балла)(см. Рисунок 4.1.9).

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



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

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

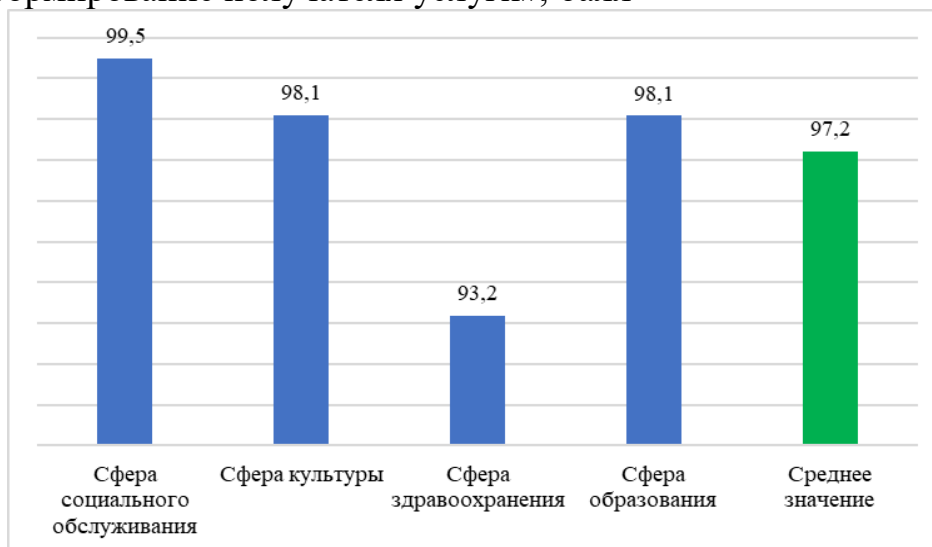
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги (социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику и прочие) при обращении в организацию (учреждение)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

4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалоб, предложений), записи на прием (получение услуги), получение консультации

по оказываемым услугам и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

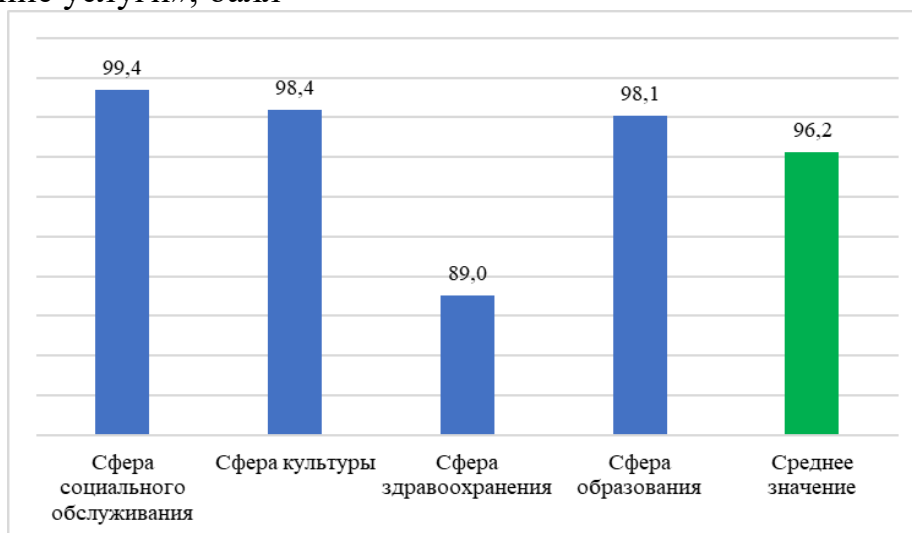
По показателю 4.1. (доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги) наивысшие баллы получили все сферы, максимальные баллы при этом зафиксированы по 3-м сферам (социальное обслуживание – 99,5 балла, сфера культуры и образования – по 98,1 балла). По сфере охраны здоровья – 93,2 балла (см. Рисунок 4.1.10).

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



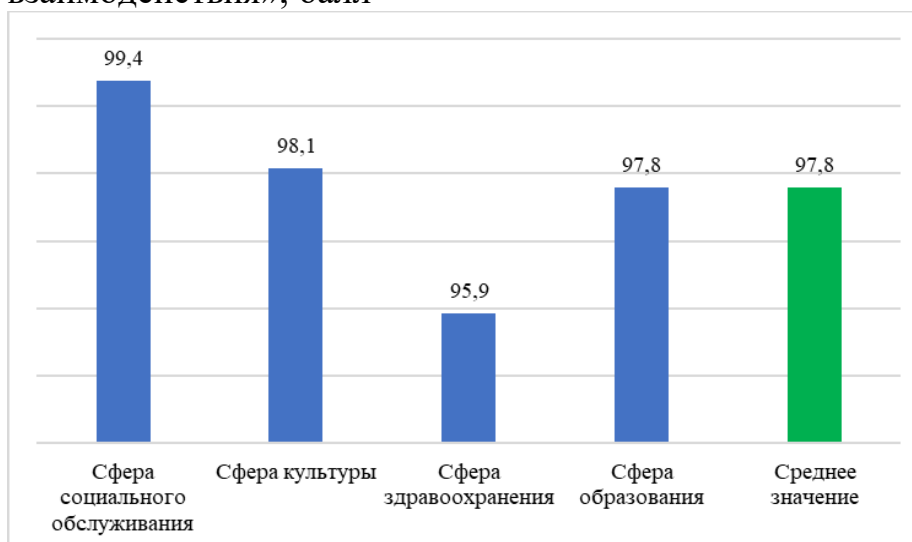
Высокие баллы по показателю 4.2. (доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги) получены по 3-м сферам: социального обслуживания (99,4 балла), культуры (98,4 балла), образования (98,1 баллов). Сфера здравоохранения продемонстрировала среднее значение показателя – 89 баллов (см. Рисунок 4.1.11).

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



Самые высокие значения показателя 4.3. (доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия) получены во всех обследованных сферах: 99,4 балла – в сфере социального обслуживания, 98,1 баллов – в сфере культуры, 97,8 баллов – в образовании, 95,9 баллов – по охране здоровья (см. Рисунок 4.1.12).

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



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

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

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

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

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

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

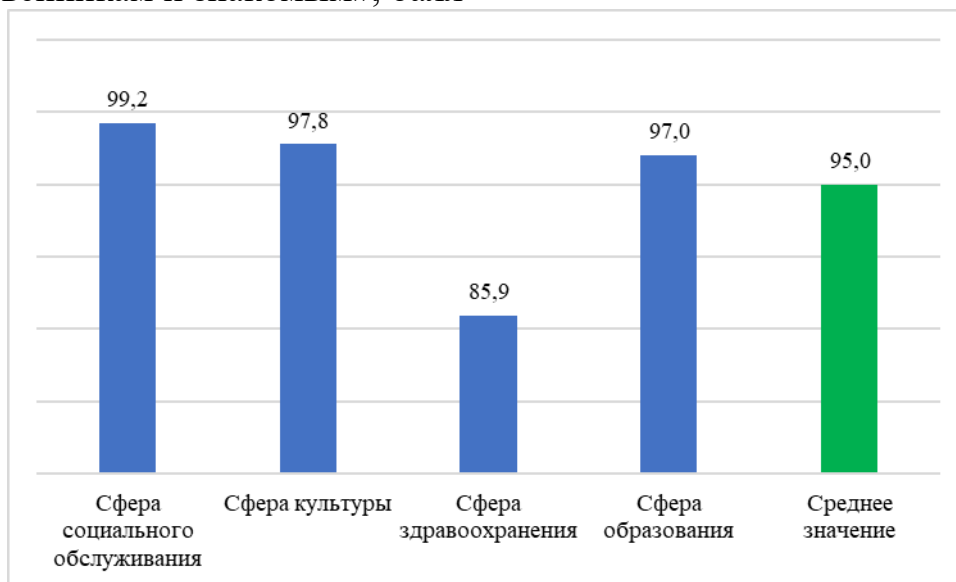


Рисунок 4.1.14. Итоговые значения по показателю 5.2 «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг -графиком работы организации», балл

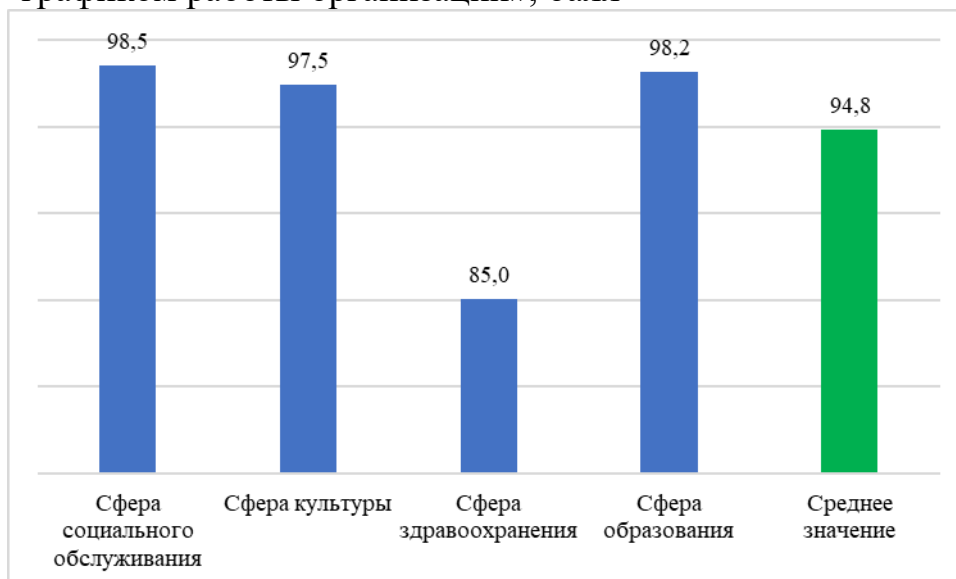
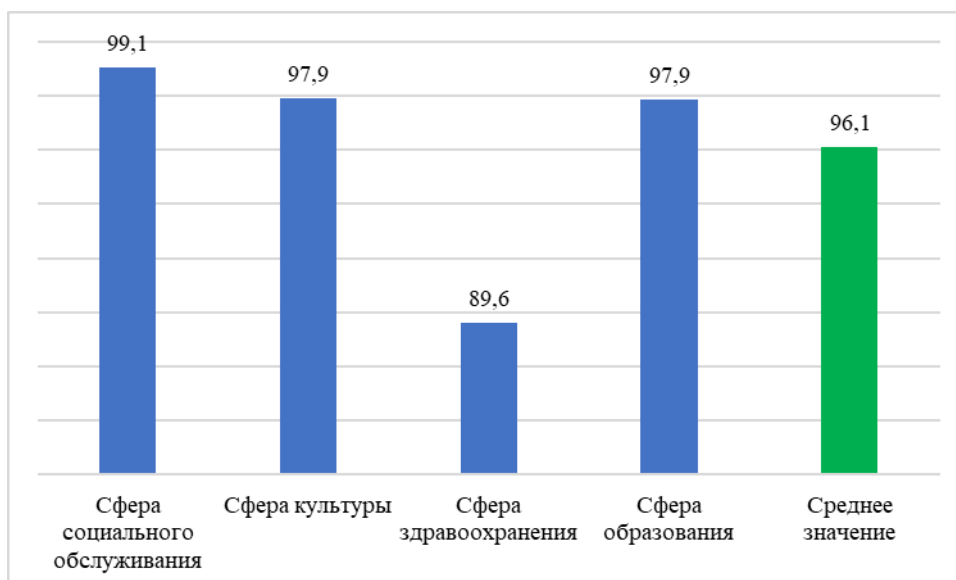


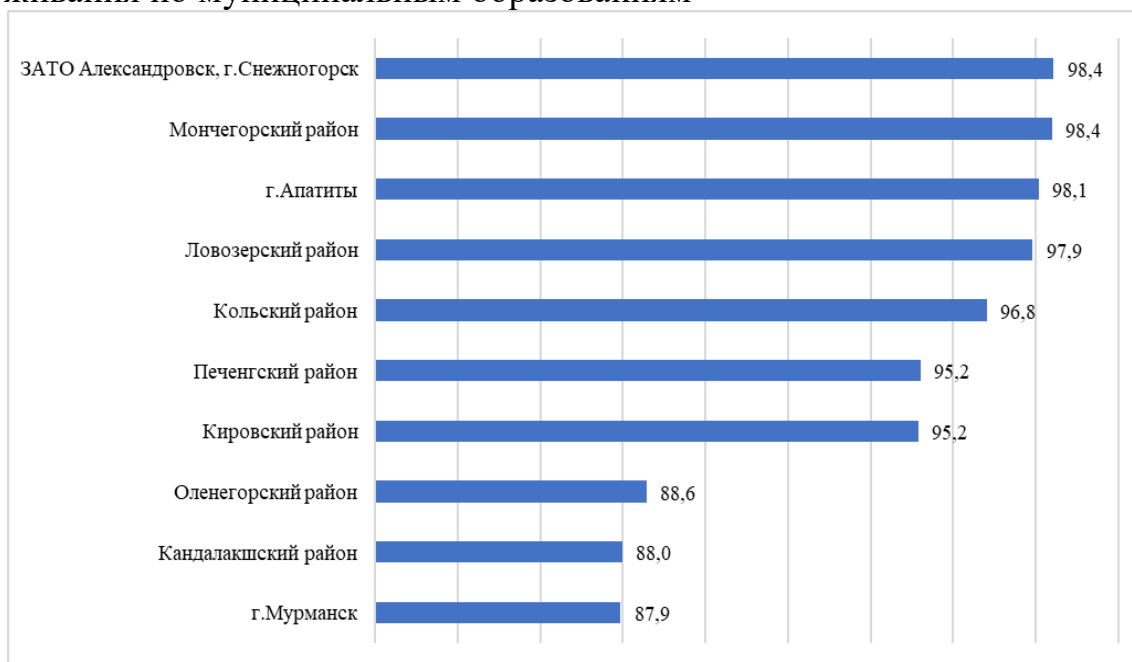
Рисунок 4.1.15. Итоговые значения по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации», балл



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

По 7-ми из 10 муниципальных образований, в которых проводилась независимая оценка качества оказания услуг организациями сферы социального обслуживания, были получены высокие оценки. В число получивших максимальные оценки вошли следующие территории: ЗАТО Александровск и Мончегорский район (по 98,4 баллов), г.Апатиты (98,1 баллов), Ловозерский район (97,9 баллов), Кольский район (96,8 баллов), Печенгский и Кировский районы (по 95,2 баллов). По 3-м территориям были получены средние оценки – это Оленегорский район (88,6 баллов), Кандалакшский район (88,0 баллов), г.Мурманск (87,9 баллов) (см. Рисунок 4.2.1).

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



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

Критерий «Открытость и доступность информации об организации»

Распределение оценок по критерию «Открытость и доступность информации об организации» аналогично общему распределению средних значений НОК по муниципальным образованиям. Различия состоят лишь в самих значениях оценок: так, лидером рейтинга по данному критерию НОК по

социальной сфере стал Ловозерский район (99,5 баллов), далее – Кольский район (97,1 баллов), ЗАТО Александровск (96,9 баллов), г. Апатиты (96,7 баллов), Кировский и Мончегорский районы (по 96,5 баллов), Печенгский район (93 балла). Эти муниципальные образования получили самые высокие оценки.

Средние оценки получили Кандалакшский район (80,2 баллов), г. Мурманск (77,8 баллов), Оленегорский район (71,6 баллов) (см. Рисунок 4.2.2).

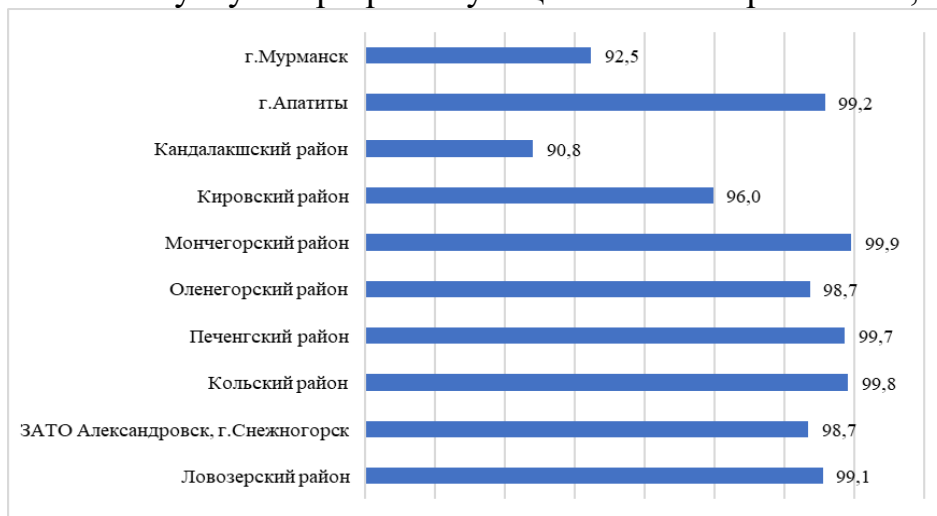
Рисунок 4.2.2. Значения критерия «Открытость и доступность информации об организации» в разрезе муниципальных образований, баллы



Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»

Оценки критерия «Комфортность условий предоставления услуг» по всем муниципальным образованиям высокие: 10 из 10-ти территорий имеют более 90 баллов (от 90,8 баллов до 99,1 баллов) (см. Рисунок 4.2.3).

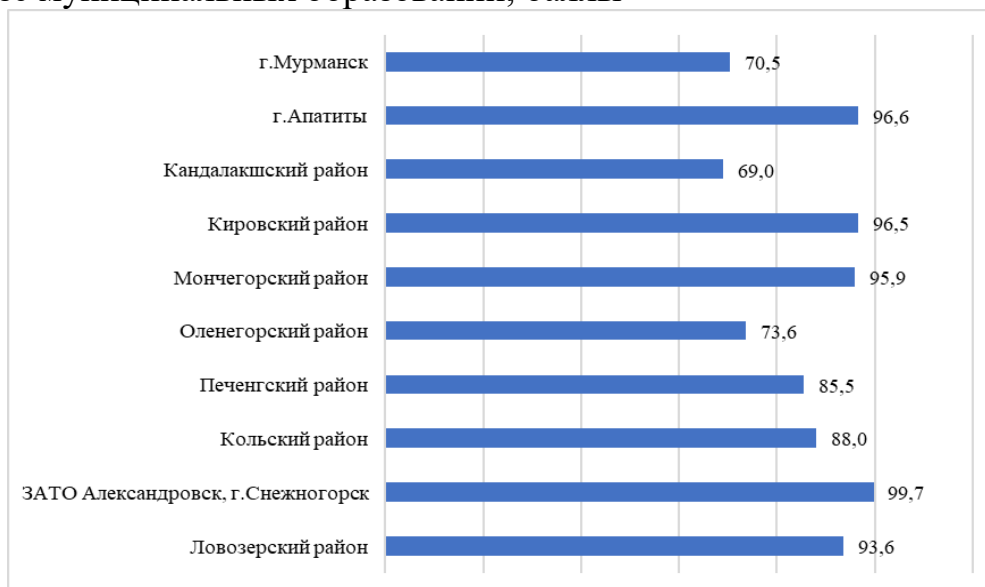
Рисунок 4.2.3. Значения критерия «Комфортность условий предоставления услуг» в разрезе муниципальных образований, баллы



Критерий «Доступность услуг для инвалидов»

Характер оценок по критерию «Доступность услуг для инвалидов» отличается от значений остальных критериев в сторону их снижения. Только 50% территорий имеют высокие оценки по данному критерию – это ЗАТО Александровск (99,7 баллов), г. Апатиты (96,6 баллов), Кировский район (96,5 баллов), Мончегорский район (95,9 баллов), Ловозерский район (93,6 баллов). Средние значения рассматриваемого критерия – в Кольском районе (88 баллов), Печенгском районе (85,5 баллов), Оленегорском районе (73,6 балла), г. Мурманск (70,5 баллов). Неудовлетворительная оценка – в Кандалакшском районе (69 баллов).

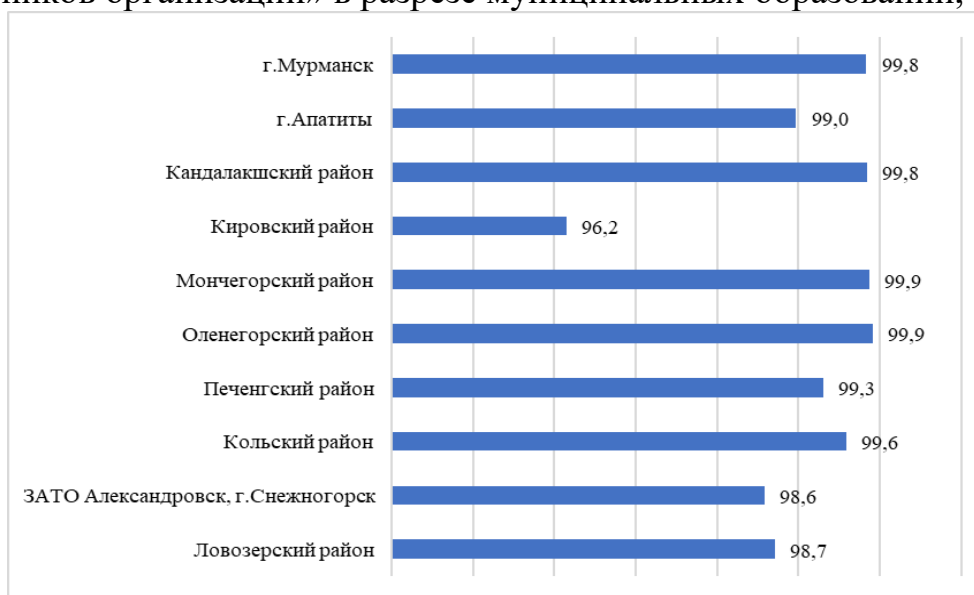
Рисунок 4.2.4. Значения критерия «Доступность услуг для инвалидов» в разрезе муниципальных образований, баллы



Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций»

Оценки критерия «Доброжелательность, вежливость работников организаций» по всем муниципальным образованиям высокие: 10 из 10-ти территорий имеют более 90 баллов (от 96,2 баллов до 99,9 баллов) (см. Рисунок 4.2.5).

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



Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

Оценки критерия «Удовлетворенность условиями оказания услуг» аналогичны оценкам критериев «Доброжелательность, вежливость работников организаций» и «Комфортность условий предоставления услуг» и максимальны: их значения по муниципальным образованиям варьируются от 93,7 до 100 баллов (см. Рисунок 4.2.6).

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



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

№	Показатели оценки качества	г.Мурманск	г.Апатиты	Кандалакшский район	Кировский район	Мончегорский район	Оленегорский район	Печенгский район	Кольский район	ЗАТО Александровск	Ловозерский район
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"	61,3	93,8	62,7	92,5	93,8	56,9	88,3	90,8	92,5	100,0
1.2.	Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	65,0	100,0	77,5	100,0	95,0	53,3	90,0	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	99,7	96,4	95,5	89,4	99,8	96,4	98,7	99,6	98,0	98,7
Итого по критерию «Открытость и доступность информации об организации»		77,8	96,7	80,2	93,5	96,5	71,6	93,0	97,1	96,9	99,5

№	Показатели оценки качества	г.Мурманск	г.Апатиты	Кандалакшский район	Кировский район	Мончегорский район	Оленегорский район	Печенгский район	Кольский район	ЗАТО Александровск	Ловозерский район
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»										
2.1.	Обеспечение в организации (учреждении) комфортных условий для предоставления услуг	75,0	100,0	70,0	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.)	99,9	99,1	99,7	100,0	100,0	98,3	100,0	99,6	99,0	98,7
2.3.	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг	99,9	98,4	99,7	86,5	99,8	98,1	99,1	100,0	97,0	98,7
Итого по критерию «Комфортность условий предоставления услуг»		92,5	99,2	90,8	96,0	99,9	98,7	99,7	99,8	98,7	99,1
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»										
3.1.	Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	55,0	90,0	50,0	100,0	100,0	66,7	80,0	60,0	100,0	80,0
3.2.	Обеспечение в организации (учреждения) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	60,0	100,0	60,0	100,0	90,0	60,0	80,0	100,0	100,0	100,0
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	99,9	98,7	100,0	88,5	99,8	98,5	98,3	100,0	99,0	98,7
Итого по критерию «Доступность услуг для инвалидов»		70,5	96,6	69,0	96,5	95,9	73,6	85,5	88,0	99,7	93,6
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»										
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации	99,9	99,2	99,8	96,2	100,0	100,0	99,1	99,6	99,0	98,7

№	Показатели оценки качества	г.Мурманск	г.Апатиты	Кандалакшский район	Кировский район	Мончегорский район	Оленегорский район	Печенгский район	Кольский район	ЗАТО Александровск	Ловозерский район
	(учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование 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)	99,9	98,9	99,8	96,2	99,8	100,0	99,1	99,6	98,0	98,7
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.)	99,5	98,7	100,0	96,2	99,9	99,6	100,0	99,6	99,0	98,7
Итого по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организаций»		99,8	99,0	99,8	96,2	99,9	99,9	99,3	99,6	98,6	98,7
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»										
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию (учреждение) родственникам и	99,9	99,2	100,0	100,0	99,8	98,3	95,7	99,6	98,0	98,7

№	Показатели оценки качества	г.Мурманск	г.Апатиты	Кандалакшский район	Кировский район	Мончегорский район	Оленегорский район	Печенгский район	Кольский район	ЗАТО Александровск	Ловозерский район
	знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации (учреждения))										
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.)	98,3	98,7	100,0	92,3	99,1	98,3	99,1	99,6	97,0	98,7
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (учреждении)	99,1	98,9	100,0	90,4	99,9	99,8	100,0	99,6	99,0	98,7
Итого по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг»		99,2	98,9	100,0	93,7	99,7	99,0	98,5	99,6	98,3	98,7
Показатель оценки качества по организации социальной сферы по МО		87,9	98,1	88,0	95,2	98,4	88,6	95,2	96,8	98,4	97,9

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

Среднее значение по всем критериям оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания **составляет 92,3 балла (высокая оценка).**

Среди критериев высокие оценки получили «Комфортность условий предоставления услуг» (96 баллов), «Доброжелательность, вежливость работников организаций» (99,4 балла), «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (99 баллов). Критерии «Открытость и доступность информации об организации» и «Доступность услуг для инвалидов» получили средние оценки (по 85,7 балла и 81,3 балла соответственно).

Рассмотрим более подробно рейтинги учреждений в разрезе отдельных критериев оценки.

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

Наибольшие значения критерия «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» (более 90 баллов) получены в следующих организациях: ГОАУСОН «Ловозерский комплексный центр социального обслуживания населения», ГОБУСОН «Мончегорский дом-интернат для умственно отсталых детей», ГОАУСОН «Мурманский дом-интернат для престарелых и инвалидов», ГОАУСОН «Апатитский комплексный центр социального обслуживания населения», ГОАУСОН «Мурманский комплексный центр социального обслуживания населения», ГОАУСОН «Кольский комплексный центр социального обслуживания населения», ГОАУСОН «Полярнинский комплексный центр социального обслуживания населения», ГОАУСОН «Кандалакшский дом-интернат для престарелых и инвалидов», ГОАУСОН «Апатитский психоневрологический интернат № 1», ГОАУСОН «Алакурттинский психоневрологический интернат», ГОАУСОН «Мончегорский комплексный центр социального обслуживания населения», ГОАУСОН «Кировский психоневрологический интернат», ГОАУСОН «Печенгский комплексный центр социального обслуживания населения».

Средние значения рассматриваемого критерия (70-89 баллов) получили ИП Мальцева О.Н. Социальная служба «Доверие» (обслуживаемая территория – г. Оленегорск), ИП Бондаренко В.А. (обслуживаемая территория – г. Кандалакша), ГОАУСОН «Оленегорский комплексный центр социального обслуживания населения», Автономная некоммерческая организация социального обслуживания населения «Рука помощи» (обслуживаемая территория – г. Мурманск).

Самые низкие значения критерия «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» (оценка «неудовлетворительно») – у ИП Титаренко А.Ю. (обслуживаемая территория – г.Кандалакша), ИП Макеев (обслуживаемая территория - г. Оленегорск), ИП Ботков П.Ю. (обслуживаемая территория – г. Мурманск) (см. Рисунок 4.3.1 и Таблицу 4.3.1).

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



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

Место рейтинга	Наименование организации	Баллы
1	ГОАУСОН «Ловозерский комплексный центр социального обслуживания населения»	99,5
2	ГОБУСОН «Мончегорский дом-интернат для умственно отсталых детей»	99,1
3	ГОАУСОН «Мурманский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	97,9
4	ГОАУСОН «Апатитский комплексный центр социального обслуживания населения»	97,7
5	ГОАУСОН «Мурманский комплексный центр социального обслуживания населения»	97,1
6	ГОАУСОН «Жельский комплексный центр социального обслуживания населения»	97,1
7	ГОАУСОН «Полярный комплексный центр социального обслуживания населения»	96,9
8	ГОАУСОН «Кандалакшский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	96,6
9	ГОАУСОН «Апатитский психоневрологический интернат № 1»	95,7
10	ГОАУСОН «Алакурттинский психоневрологический интернат»	95,3
11	ГОАУСОН «Мончегорский комплексный центр социального обслуживания населения»	94,0
12	ГОАУСОН «Кировский психоневрологический интернат»	93,5
13	ГОАУСОН «Печенгский комплексный центр социального обслуживания населения»	93,0
14	ИП Мальцева О.Н.Социальная служба «Доверие» (обслуживаемая территория – г. Оленегорск)	89,8
15	ИП Бондаренко В.А.(обслуживаемая территория- г. Кандалакша)	80,0
16	ГОАУСОН «Оленегорский комплексный центр социального обслуживания населения»	79,4
17	Автономная некоммерческая организация социального обслуживания населения «Рука помощи»(обслуживаемая территория – г. Мурманск)	76,0
18	ИП Титаренко А.Ю. (обслуживаемая территория – г.Кандалакша)	49,1
19	ИП Макеев (обслуживаемая территория - г. Оленегорск)	45,7
20	ИП Ботков П.Ю. (обслуживаемая территория – г. Мурманск)	40,0

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

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

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

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

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

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на информационных стендах, на официальном сайте в

информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Максимальные значения (более 90 баллов) по показателю 1.1 (соответствие информации о деятельности организации) получили: ГОАУСОН «Алакерттинский психоневрологический интернат», ГОАУСОН «Апатитский психоневрологический интернат № 1», ГОАУСОН «Кировский психоневрологический интернат», ГОАУСОН «Мурманский дом-интернат для престарелых и инвалидов», ГОАУСОН «Кандалакшский дом-интернат для престарелых и инвалидов», ГОБУСОН «Мончегорский дом-интернат для умственно отсталых детей», ГОАУСОН «Мончегорский комплексный центр социального обслуживания населения», ГОАУСОН «Оленегорский комплексный центр социального обслуживания населения», ГОАУСОН «Апатитский комплексный центр социального обслуживания населения», ГОАУСОН «Печенгский комплексный центр социального обслуживания населения», ГОАУСОН «Мурманский комплексный центр социального обслуживания населения», ГОАУСОН «Кольский комплексный центр социального обслуживания населения», ГОАУСОН «Полярный комплексный центр социального обслуживания населения», ГОАУСОН «Ловозерский комплексный центр социального обслуживания населения».

Средние значения показателя 1.1. (70-89 баллов) зафиксированы в ГОАУСОН «Оленегорский комплексный центр социального обслуживания населения», ГОАУСОН «Апатитский комплексный центр социального обслуживания населения», ГОАУСОН «Печенгский комплексный центр социального обслуживания населения», ГОАУСОН «Мурманский комплексный центр социального обслуживания населения», ГОАУСОН «Кольский комплексный центр социального обслуживания населения», ГОАУСОН «Полярный комплексный центр социального обслуживания населения», ГОАУСОН «Ловозерский комплексный центр социального обслуживания населения», ИП Бондаренко В.А.(обслуживаемая территория - г. Кандалакша), ИП Макеев (обслуживаемая территория - г. Оленегорск), ИП Титаренко А.Ю. (обслуживаемая территория – г.Кандалакша), ИП Ботков П.Ю. (обслуживаемая территория – г. Мурманск), Автономная некоммерческая организация социального обслуживания населения «Рука помощи»(обслуживаемая территория – г. Мурманск), ИП Мальцева О.Н.Социальная служба «Доверие» (обслуживаемая территория – г. Оленегорск).

Самые низкие значения показателя 1.1. (менее 70 баллов, оценка «неудовлетворительно») зафиксированы у ИП Макеев (обслуживаемая территория - г. Оленегорск), ИП Титаренко А.Ю. (обслуживаемая территория – г.Кандалакша), ИП Ботков П.Ю. (обслуживаемая территория – г. Мурманск).

По показателю 1.2 (наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг) самые высокие оценки (более 90 баллов) получили все организации, кроме ГОАУСОН «Оленегорский комплексный центр социального обслуживания населения» и Автономная некоммерческая организация социального обслуживания населения «Рука помощи» (обслуживаемая территория – г. Мурманск) (обе организации – по 60 баллов), ИП Титаренко А.Ю. (обслуживаемая территория – г.Кандалакша) (30 баллов), ИП Макеев (обслуживаемая территория - г. Оленегорск) и ИП Ботков П.Ю. (обслуживаемая территория – г. Мурманск) (0 баллов). Все организации, набравшие менее 90 баллов, показали наихудший результат по показателю 1.2.

По показателю 1.3 (доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации) 18 из 20-ти организаций получили самые высокие оценки (более 90 баллов). Две организации получили средние оценки – это ГОАУСОН «Кировский психоневрологический интернат» (89,4 баллов) и ИП Титаренко А.Ю. (обслуживаемая территория – г.Кандалакша) (83,3 балла).

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

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

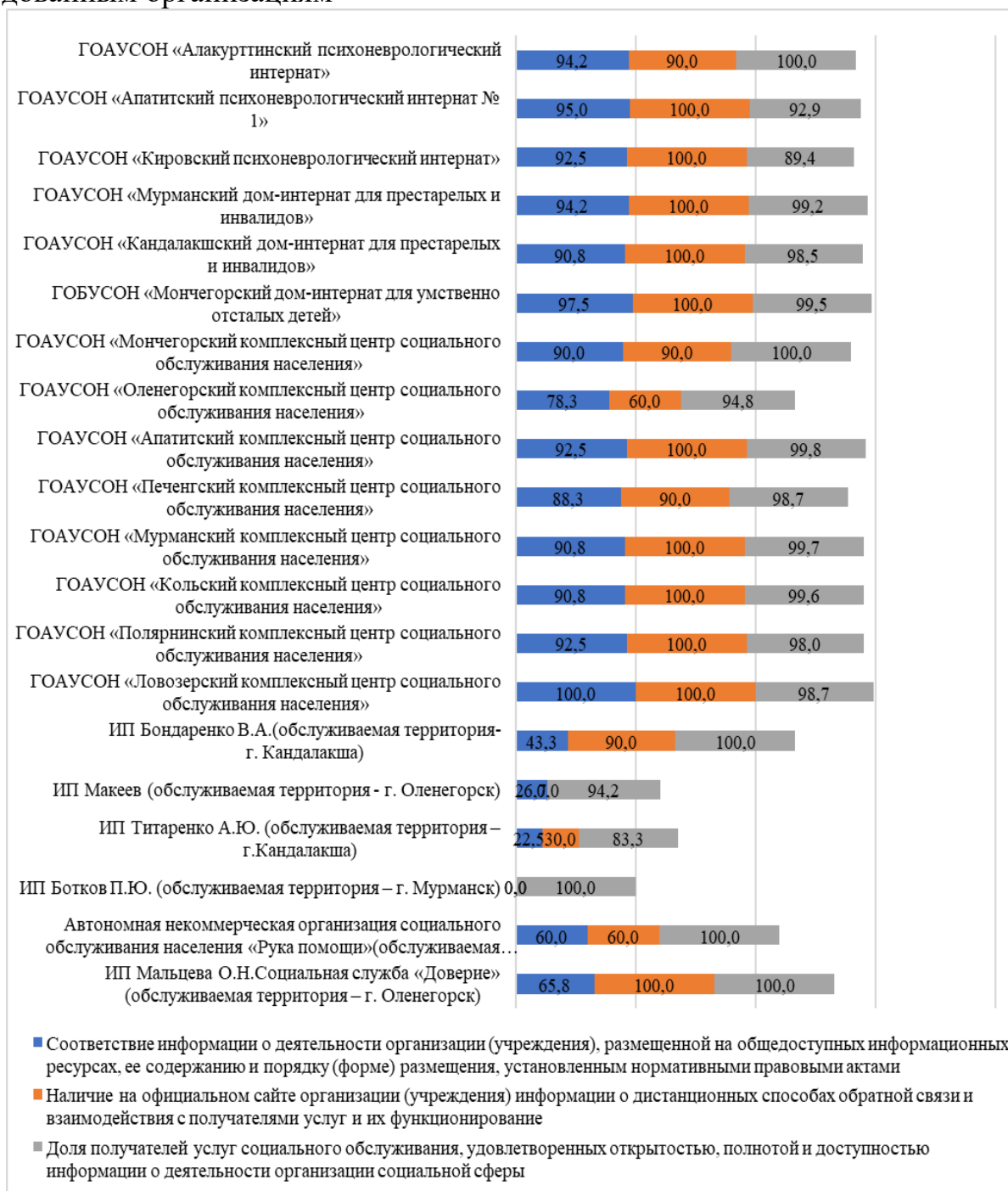


Таблица 4.3.2. Итоговые баллы по показателю 1.1., 1.2, 1.3 по обследованным организациям

	ГООУСОН «Алакуртинский»	ГООУСОН «Апатитский психоневрологический	ГООУСОН «Кировский психоневрологический	ГООУСОН «Мурманский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	ГООУСОН «Кандалакшский дом- интернат для престарелых	ГООУСОН «Мончегорский дом-интернат для умственно отсталых детей»	ГООУСОН «Мончегорский комплексный центр	ГООУСОН «Оленегорский комплексный центр социального обслуживания	ГООУСОН «Апатитский комплексный центр социального обслуживания	ГООУСОН «Печенгский комплексный центр социального обслуживания	ГООУСОН «Мурманский комплексный центр социального обслуживания	ГООУСОН «Кольский комплексный центр социального обслуживания	ГООУСОН «Полярный» комплексный центр	ГООУСОН «Ловозерский комплексный центр социального обслуживания	ИП Бондаренко В.А.(обслуживаемая	ИП Макеев (обслуживаемая	ИП Титаренко А.Ю. (обслуживаемая	ИП Ботков П.Ю. (обслуживаемая	Автономная некоммерческая организация социального обслуживания населения	ИП Малышева О.Н.Социальная служба «Доверие» (обслуживаемая
1.1.Соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	94,2	95,0	92,5	94,2	90,8	97,5	90,0	78,3	92,5	88,3	90,8	90,8	92,5	100,0	43,3	26,7	22,5	0,0	60,0	65,8
1.2.Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	90,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	90,0	60,0	100,0	90,0	100,0	100,0	100,0	100,0	90,0	0,0	30,0	0,0	60,0	100,0
1.3.Доля получателей услуг социального обслуживания, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы	100,0	92,9	89,4	99,2	98,5	99,5	100,0	94,8	99,8	98,7	99,7	99,6	98,0	98,7	100,0	94,2	83,3	100,0	100,0	100,0

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

Наибольшие значения критерия «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» (более 90 баллов) получены по всем организациям, кроме ИП Титаренко А.Ю. (обслуживаемая территория – г.Кандалакша) и ИП Ботков П.Ю. (обслуживаемая территория – г. Мурманск) (по 70 баллов каждая, оценка «неудовлетворительно»). Детальные значения критерия представлены на Рисунке 4.3.3 и в Таблице 4.3.3.

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

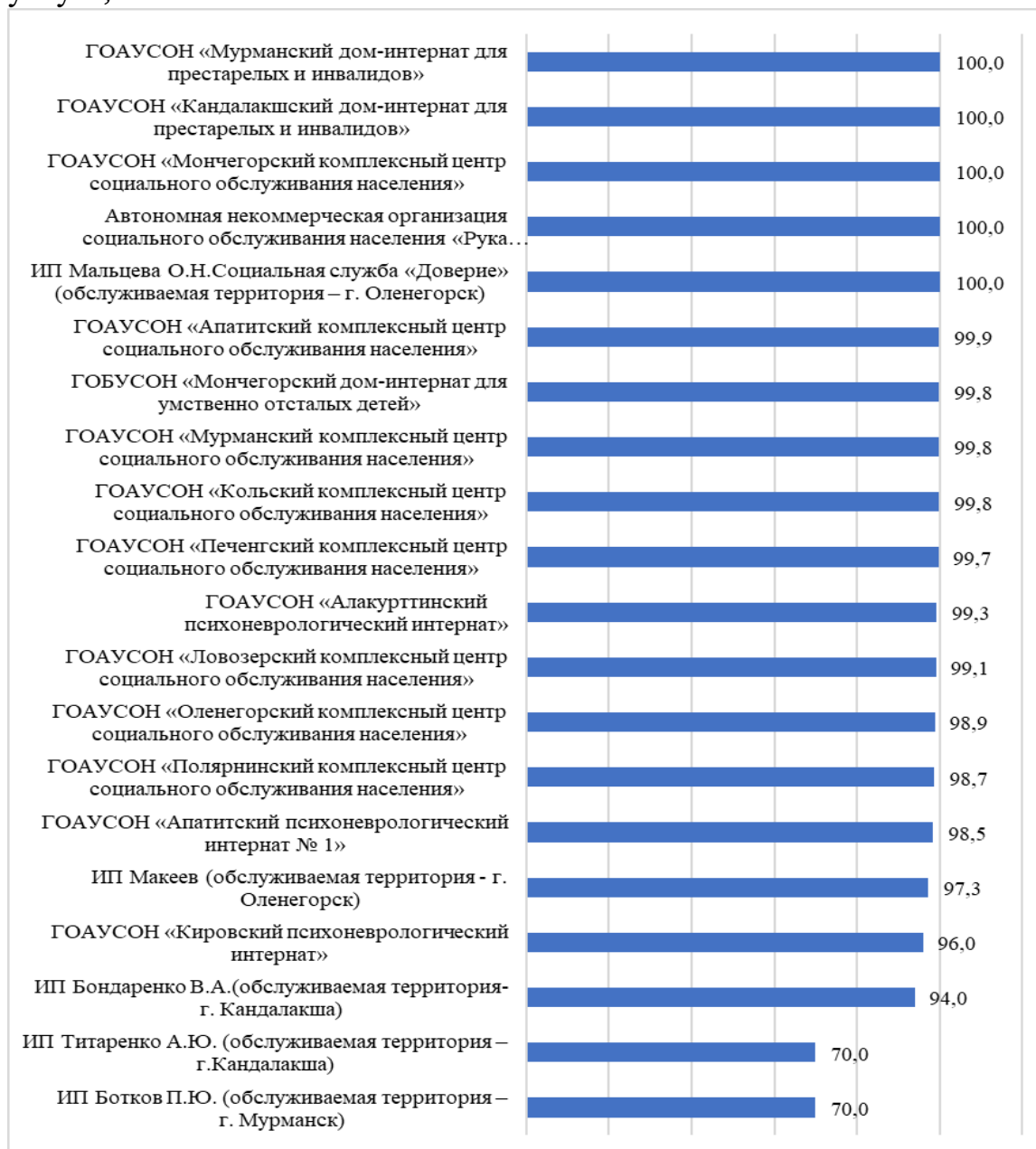


Таблица 4.3.3.Рейтинг организаций по критерию «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»

Место в рейтинге	Наименование организации	Баллы
1	ГОАУСОН «Мурманский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100,0
2	ГОАУСОН «Кандалакшский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100,0
3	ГОАУСОН «Мончегорский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,0
4	Автономная некоммерческая организация социального обслуживания населения «Рука помощи»(обслуживаемая территория – г. Мурманск)	100,0
5	ИП Мальцева О.Н.Социальная служба «Доверие» (обслуживаемая территория – г. Оленегорск)	100,0
6	ГОАУСОН «Апатитский комплексный центр социального обслуживания населения»	99,9
7	ГОБУСОН «Мончегорский дом-интернат для умственно отсталых детей»	99,8
8	ГОАУСОН «Мурманский комплексный центр социального обслуживания населения»	99,8
9	ГОАУСОН «Кольский комплексный центр социального обслуживания населения»	99,8
10	ГОАУСОН «Печенгский комплексный центр социального обслуживания населения»	99,7
11	ГОАУСОН «Алакурттинский психоневрологический интернат»	99,3
12	ГОАУСОН «Ловозерский комплексный центр социального обслуживания населения»	99,1
13	ГОАУСОН «Оленегорский комплексный центр социального обслуживания населения»	98,9
14	ГОАУСОН «Полярнинский комплексный центр социального обслуживания населения»	98,7
15	ГОАУСОН «Апатитский психоневрологический интернат № 1»	98,5
16	ИП Макеев (обслуживаемая территория - г. Оленегорск)	97,3
17	ГОАУСОН «Кировский психоневрологический интернат»	96,0
18	ИП Бондаренко В.А.(обслуживаемая территория- г. Кандалакша)	94,0
19	ИП Титаренко А.Ю. (обслуживаемая территория – г.Кандалакша)	70,0
20	ИП Ботков П.Ю. (обслуживаемая территория – г. Мурманск)	70,0

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

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

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

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

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

По показателю 2.1 (обеспечение в организации социального обслуживания комфортных условий предоставления услуг) 18 из 20 организаций получили самые высокие оценки – 100 баллов. Исключение составляют 2 организации – ИП Титаренко А.Ю. (обслуживаемая территория – г.Кандалакша) и ИП Ботков П.Ю. (обслуживаемая территория – г. Мурманск) – их значения показателя 2.1 равны нулю, поскольку оказание услуг осуществляется на дому у населения⁴.

По показателю 2.2 (время ожидания предоставления услуги) все организации получили самые высокие оценки (от 96,2 до 100 баллов).

По показателю 2.3 у 19-ти из 20-ти организаций также были зафиксированы высокие баллы (от 96,2 до 100 баллов). Исключение – ГОАУСОН «Кировский психоневрологический интернат» со значением показателя 2.3 в 89,4 балла (средняя оценка).

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

⁴ Данные организации не имеют помещения, все социальные услуги оказываются сотрудниками на дому непосредственно у получателей услуг

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

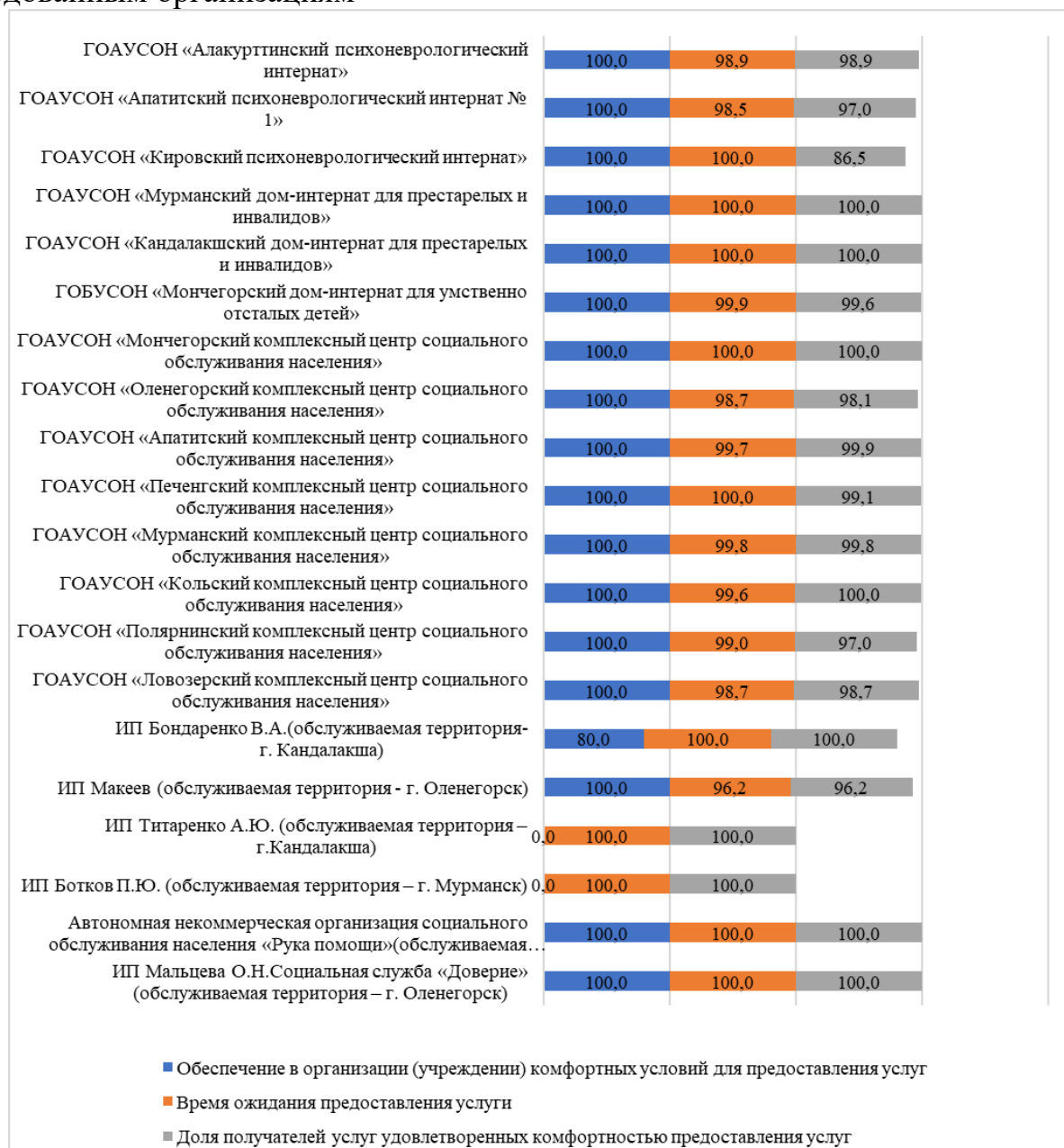


Таблица 4.3.4. Итоговые баллы по показателю 2.1., 2.2, 2.3 по обследованным организациям

	ГООУСОН «Алакуртинский»	ГООУСОН «Апатитский психоневрологический	ГООУСОН «Кировский психоневрологический	ГООУСОН «Мурманский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	ГООУСОН «Кандалакшский дом- интернат для престарелых	ГООУСОН «Мончегорский дом-интернат для умственно отсталых детей»	ГООУСОН «Мончегорский комплексный центр	ГООУСОН «Оленегорский комплексный центр социального обслуживания	ГООУСОН «Апатитский комплексный центр социального обслуживания	ГООУСОН «Печенгский комплексный центр социального обслуживания	ГООУСОН «Мурманский комплексный центр социального обслуживания	ГООУСОН «Кольский комплексный центр социального обслуживания	ГООУСОН «Полярнинский комплексный центр	ГООУСОН «Ловозерский комплексный центр социального обслуживания	ИП Бондаренко В.А.(обслуживаемая	ИП Макеев (обслуживаемая	ИП Титаренко А.Ю. (обслуживаемая	ИП Ботков П.Ю. (обслуживаемая	Автономная некоммерческая организация социального обслуживания населения	ИП Мальцева О.Н.Социальная служба «Доверие» (обслуживаемая
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	100,0	100,0	80,0	100,0	0,0	0,0	100,0	100,0
2.2.Время ожидания предоставления услуги	98,9	98,5	100,0	100,0	100,0	99,9	100,0	98,7	99,7	100,0	99,8	99,6	99,0	98,7	100,0	96,2	100,0	100,0	100,0	100,0
2.3.Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг	98,9	97,0	86,5	100,0	100,0	99,6	100,0	98,1	99,9	99,1	99,8	100,0	97,0	98,7	100,0	96,2	100,0	100,0	100,0	100,0

Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов»

Наибольшие значения критерия «Доступность услуг для инвалидов» (более 90 баллов) получили 12 организаций из 20-ти: ГОАУСОН «Мончегорский комплексный центр социального обслуживания населения», ГОАУСОН «Апатитский комплексный центр социального обслуживания населения», ГОАУСОН «Мурманский комплексный центр социального обслуживания населения», ГОАУСОН «Оленегорский комплексный центр социального обслуживания населения», ГОАУСОН «Полярнинский комплексный центр социального обслуживания населения», ГОАУСОН «Кировский психоневрологический интернат», ГОАУСОН «Ловозерский комплексный центр социального обслуживания населения», ГОАУСОН «Апатитский психоневрологический интернат № 1», ГОАУСОН «Алакурттинский психоневрологический интернат», ГОАУСОН «Мурманский дом-интернат для престарелых и инвалидов», ГОАУСОН «Кандалакшский дом-интернат для престарелых и инвалидов», ГОБУСОН «Мончегорский дом-интернат для умственно отсталых детей».

Средние баллы по критерию «Доступность услуг для инвалидов» (70-89 баллов) получили ГОАУСОН «Кольский комплексный центр социального обслуживания населения» (88 баллов), ГОАУСОН «Печенгский комплексный центр социального обслуживания населения» (85,5 баллов), ИП Макеев (обслуживаемая территория - г. Оленегорск) (74,8 балла).

Самые низкие баллы по рассматриваемому критерию (менее 70 баллов, оценка «неудовлетворительно») получили: Автономная некоммерческая организация социального обслуживания населения «Рука помощи» (обслуживаемая территория – г. Мурманск) (60 баллов), ИП Бондаренко В.А. (обслуживаемая территория - г. Кандалакша) (46 баллов), ИП Титаренко А.Ю. (обслуживаемая территория – г. Кандалакша) (46 баллов), ИП Мальцева О.Н. Социальная служба «Доверие» (обслуживаемая территория – г. Оленегорск) (46 баллов), ИП Ботков П.Ю. (обслуживаемая территория – г. Мурманск) (30 баллов). Детальные значения критерия представлены на Рисунке 4.3.5 и в Таблице 4.3.5.

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



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

Место рейтинга	Наименование организации	Баллы
1	ГОАУСОН «Мончегорский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,0
2	ГОАУСОН «Апатитский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,0

Место рейтинга	Наименование организации	Баллы
3	ГОАУСОН «Мурманский комплексный центр социального обслуживания населения»	99,9
4	ГОАУСОН «Оленегорский комплексный центр социального обслуживания населения»	99,8
5	ГОАУСОН «Полярнинский комплексный центр социального обслуживания населения»	99,7
6	ГОАУСОН «Кировский психоневрологический интернат»	96,5
7	ГОАУСОН «Ловозерский комплексный центр социального обслуживания населения»	93,6
8	ГОАУСОН «Апатитский психоневрологический интернат № 1»	93,2
9	ГОАУСОН «Алакурттинский психоневрологический интернат»	92,0
10	ГОАУСОН «Мурманский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	92,0
11	ГОАУСОН «Кандалакшский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	92,0
12	ГОБУСОН «Мончегорский дом-интернат для умственно отсталых детей»	91,9
13	ГОАУСОН «Кольский комплексный центр социального обслуживания населения»	88,0
14	ГОАУСОН «Печенгский комплексный центр социального обслуживания населения»	85,5
15	ИП Макеев (обслуживаемая территория - г. Оленегорск)	74,8
16	Автономная некоммерческая организация социального обслуживания населения «Рука помощи»(обслуживаемая территория – г. Мурманск)	60,0
17	ИП Бондаренко В.А.(обслуживаемая территория- г. Кандалакша)	46,0
18	ИП Титаренко А.Ю. (обслуживаемая территория – г.Кандалакша)	46,0
19	ИП Мальцева О.Н.Социальная служба «Доверие» (обслуживаемая территория – г. Оленегорск)	46,0
20	ИП Ботков П.Ю. (обслуживаемая территория – г. Мурманск)	30,0

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

3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации (учреждению), и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:

- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами);
- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
- наличие сменных кресел-колясок;
- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации (учреждении).

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

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
- наличие альтернативной версии официального сайта организации (учреждения) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» для инвалидов по зрению;
- помощь, оказываемая работниками организации (учреждения), прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в организации (учреждения);

- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

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

По показателю 3.1 (оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов) максимальные оценки получили 11 организаций из 20-ти (100 баллов).

По 3-м организациям были зафиксированы средние значения (от 70 до 89 баллов): ГОАУСОН «Апатитский психоневрологический интернат № 1», ГОАУСОН «Печенгский комплексный центр социального обслуживания населения», ГОАУСОН «Ловозерский комплексный центр социального обслуживания населения» – все они получили по 80 баллов. Остальные 6 организаций получили меньше всего баллов (оценка «неудовлетворительно»): ГОАУСОН «Кольский комплексный центр социального обслуживания населения» (60 баллов), Автономная некоммерческая организация социального обслуживания населения «Рука помощи» (обслуживаемая территория – г. Мурманск) (20 баллов); ИП Бондаренко В.А. (обслуживаемая территория – г. Кандалакша), ИП Титаренко А.Ю. (обслуживаемая территория – г. Кандалакша), ИП Ботков П.Ю. (обслуживаемая территория – г. Мурманск), ИП Мальцева О.Н. Социальная служба «Доверие» (обслуживаемая территория – г. Оленегорск) получили нулевые значения.

По показателю 3.2 (обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими) максимальные оценки также получили 11 организаций из 20-ти (100 баллов).

Средние баллы получили 5 организаций (70-89 баллов, оценка «удовлетворительно»): ГОАУСОН «Алакурттинский психоневрологический интернат», ГОАУСОН «Мурманский дом-интернат для престарелых и инвалидов», ГОАУСОН «Кандалакшский дом-интернат для престарелых и инвалидов», ГОБУСОН «Мончегорский дом-интернат для умственно отсталых детей», ГОАУСОН «Печенгский комплексный центр социального обслуживания населения» – все эти организации получили 80 баллов.

Неудовлетворительные оценки получили 6 организаций (менее 70 баллов): Автономная некоммерческая организация социального обслуживания населения «Рука помощи» (обслуживаемая территория – г. Мурманск) (60 баллов), ИП Бондаренко В.А. (обслуживаемая территория – г. Кандалакша) (40 баллов), ИП Макеев (обслуживаемая территория – г. Оленегорск) (40 баллов), ИП Титаренко А.Ю. (обслуживаемая территория – г. Кандалакша) (40 баллов), ИП Ботков П.Ю. (обслуживаемая территория – г. Мурманск) (0 баллов), ИП Мальцева О.Н. Социальная служба «Доверие» (обслуживаемая территория – г. Оленегорск) (40 баллов).

Показатель 3.3 (доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов) в 19-ти из 20-ти организаций получил

самые высокие оценки (от 96,2 до 100 баллов). Исключение – ГОАУСОН «Кировский психоневрологический интернат», который получил среднюю оценку в 88,5 баллов.

Детальные значения рассмотренных показателей критерия «Доступность услуг для инвалидов» см. на Рисунке 4.3.6 и в Таблице 4.3.6.

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

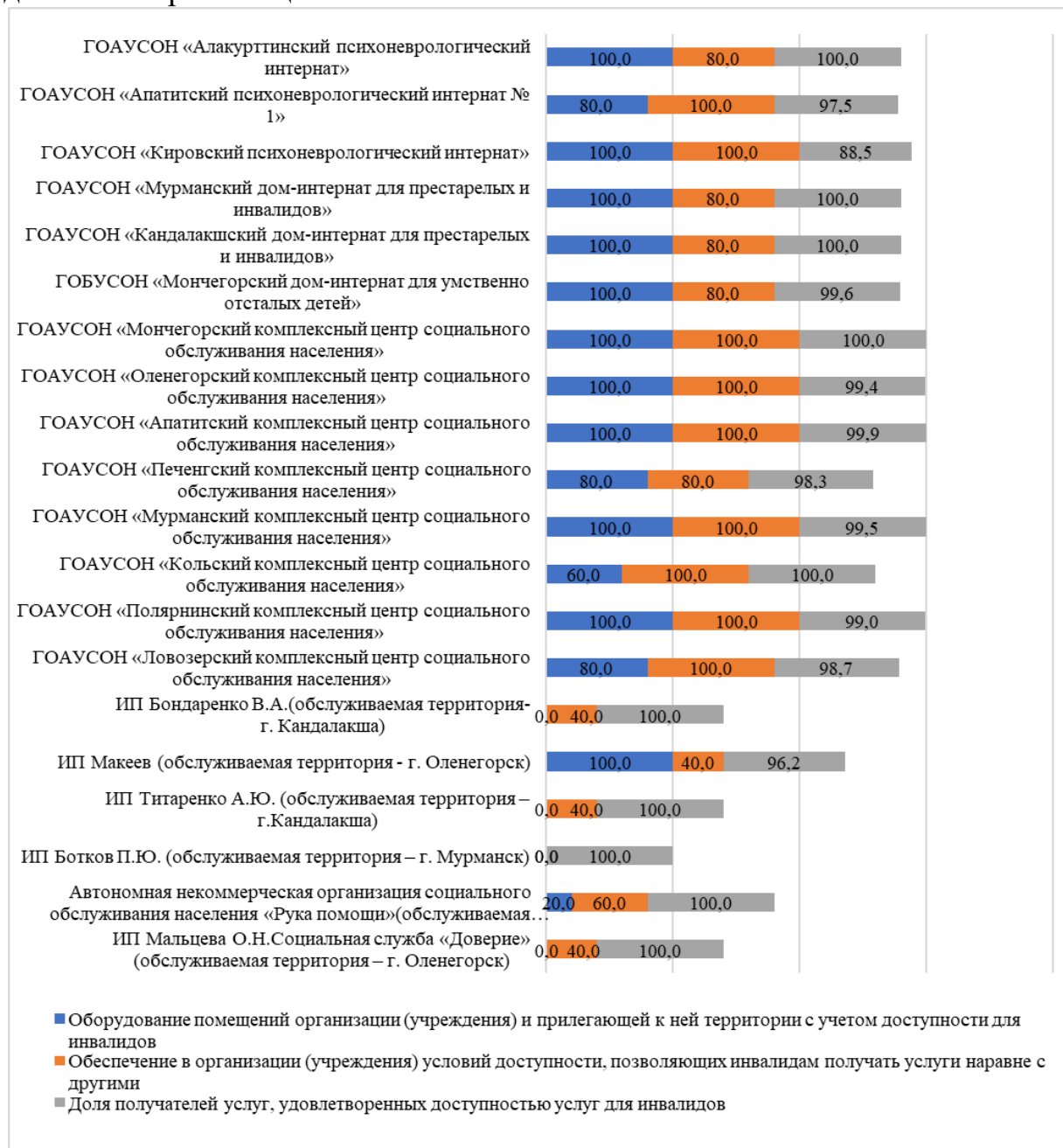


Таблица 4.3.6. Итоговые баллы по показателю 3.1, 3.2, 3.3 по обследованным организациям

	ГООУСОН «Алакурттинский психоневрологический интернат»	ГООУСОН «Апатитский психоневрологический интернат № 1»	ГООУСОН «Кировский психоневрологический интернат»	ГООУСОН «Мурманский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	ГООУСОН «Кандалакшский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	ГООУСОН «Мончегорский дом-интернат для умственно отсталых инвалидов»	ГООУСОН «Мончегорский комплексный центр социального обслуживания населения»	ГООУСОН «Оленегорский комплексный центр социального обслуживания населения»	ГООУСОН «Апатитский комплексный центр социального обслуживания населения»	ГООУСОН «Печенгский комплексный центр социального обслуживания населения»	ГООУСОН «Мурманский комплексный центр социального обслуживания населения»	ГООУСОН «Кольский комплексный центр социального обслуживания населения»	ГООУСОН «Полярный комплексный центр социального обслуживания населения»	ГООУСОН «Ловозерский комплексный центр социального обслуживания населения»	ИП Бондаренко В.А.(обслуживаемая территория- г. Кандалакша)	ИП Макеев (обслуживаемая территория - г. Оленегорск)	ИП Титаренко А.Ю. (обслуживаемая территория – г.Кандалакша)	ИП Ботков П.Ю. (обслуживаемая территория – г. Мурманск)	Автономная некоммерческая организация социального обслуживания населения «Рука помощи»(обслуживаемая территория – г. Оленегорск)	ИП Мальцева О.Н.Социальная служба «Доверие» (обслуживаемая территория – г. Оленегорск)
3.1.Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	100,0	80,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	80,0	100,0	60,0	100,0	80,0	0,0	100,0	0,0	0,0	20,0	0,0
3.2.Обеспечение в организации (учреждения) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	80,0	100,0	100,0	80,0	80,0	80,0	100,0	100,0	100,0	80,0	100,0	100,0	100,0	100,0	40,0	40,0	40,0	0,0	60,0	40,0
3.3.Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	100,0	97,5	88,5	100,0	100,0	99,6	100,0	99,4	99,9	98,3	99,5	100,0	99,0	98,7	100,0	96,2	100,0	100,0	100,0	100,0

Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы»

Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» получил высокие оценки во всех обследованных организациях (от 96,2 до 100 баллов). Детальные значения критерия представлены на Рисунке 4.3.7 и в Таблице 4.3.7.

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



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

Место рейтинга	Наименование организации	Баллы
1	ГОВАУСОН «Алакорттинский психоневрологический интернат»	100,0
2	ГОВАУСОН «Мончегорский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,0
3	ИП Бондаренко В.А.(обслуживаемая территория- г. Кандалакша)	100,0
4	ИП Макеев (обслуживаемая территория - г. Оленегорск)	100,0
5	ИП Титаренко А.Ю. (обслуживаемая территория – г.Кандалакша)	100,0

6	ИП Ботков П.Ю. (обслуживаемая территория – г. Мурманск)	100,0
7	Автономная некоммерческая организация социального обслуживания населения «Рука помощи» (обслуживаемая территория – г. Мурманск)	100,0
8	ИП Мальцева О.Н. Социальная служба «Доверие» (обслуживаемая территория – г. Оленегорск)	100,0
9	ГОАУСОН «Апатитский комплексный центр социального обслуживания населения»	99,9
10	ГОБУСОН «Мончегорский дом-интернат для умственно отсталых детей»	99,8
11	ГОАУСОН «Оленегорский комплексный центр социального обслуживания населения»	99,7
12	ГОАУСОН «Мурманский комплексный центр социального обслуживания населения»	99,7
13	ГОАУСОН «Мурманский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	99,7
14	ГОАУСОН «Кольский комплексный центр социального обслуживания населения»	99,6
15	ГОАУСОН «Кандалакшский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	99,4
16	ГОАУСОН «Печенгский комплексный центр социального обслуживания населения»	99,3
17	ГОАУСОН «Ловозерский комплексный центр социального обслуживания населения»	98,7
18	ГОАУСОН «Полярнинский комплексный центр социального обслуживания населения»	98,6
19	ГОАУСОН «Апатитский психоневрологический интернат № 1»	98,1
20	ГОАУСОН «Кировский психоневрологический интернат»	96,2

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

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

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

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

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

- по показателю 4.1 «доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги» от 96,2 до 100 баллов;

- по показателю 4.2 «доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги» от 96,2 до 100 баллов;

- по показателю 4.3 «доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов)» от 96,2 до 100 баллов.

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

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

ГОАУСОН «Алакорттинский психоневрологический интернат»	100,0	100,0	100,0
ГОАУСОН «Апатитский психоневрологический интернат № 1»	98,5	98,0	97,5
ГОАУСОН «Кировский психоневрологический интернат»	96,2	96,2	96,2
ГОАУСОН «Мурманский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100,0	100,0	98,4
ГОАУСОН «Кандалакшский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	99,2	99,2	100,0
ГОБУСОН «Мончегорский дом-интернат для умственно отсталых детей»	99,9	99,6	99,7
ГОАУСОН «Мончегорский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,0	100,0	100,0
ГОАУСОН «Оленегорский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,0	100,0	98,7
ГОАУСОН «Апатитский комплексный центр социального обслуживания населения»	99,9	99,9	99,9
ГОАУСОН «Печенгский комплексный центр социального обслуживания населения»	99,1	99,1	100,0
ГОАУСОН «Мурманский комплексный центр социального обслуживания населения»	99,8	99,5	99,8
ГОАУСОН «Кольский комплексный центр социального обслуживания населения»	99,6	99,6	99,6
ГОАУСОН «Поляринский комплексный центр социального обслуживания населения»	99,0	98,0	99,0
ГОАУСОН «Ловозерский комплексный центр социального обслуживания населения»	98,7	98,7	98,7
ИП Бондаренко В.А.(обслуживаемая территория- г. Кандалакша)	100,0	100,0	100,0
ИП Макеев (обслуживаемая территория - г. Оленегорск)	100,0	100,0	100,0
ИП Титаренко А.Ю. (обслуживаемая территория – г.Кандалакша)	100,0	100,0	100,0
ИП Ботков П.Ю. (обслуживаемая территория – г. Мурманск)	100,0	100,0	100,0
Автономная некоммерческая организация социального обслуживания населения «Рука помощи»(обслуживаемая...	100,0	100,0	100,0
ИП Мальцева О.Н.Социальная служба «Доверие» (обслуживаемая территория – г. Оленегорск)	100,0	100,0	100,0

■ Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги

■ Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги

■ Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия

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

	ГООУСОН «Алакуртинский психоневрологический интернат»	ГООУСОН «Апатитский психоневрологический интернат № 1»	ГООУСОН «Кировский психоневрологический интернат»	ГООУСОН «Мурманский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	ГООУСОН «Кандалакшский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	ГООУСОН «Мончегорский дом-интернат для умственно отсталых инвалидов»	ГООУСОН «Мончегорский комплексный центр социального обслуживания населения»	ГООУСОН «Оленегорский комплексный центр социального обслуживания населения»	ГООУСОН «Апатитский комплексный центр социального обслуживания населения»	ГООУСОН «Печенгский комплексный центр социального обслуживания населения»	ГООУСОН «Мурманский комплексный центр социального обслуживания населения»	ГООУСОН «Кольский комплексный центр социального обслуживания населения»	ГООУСОН «Полярный комплексный центр социального обслуживания населения»	ГООУСОН «Ловозерский комплексный центр социального обслуживания населения»	ИП Бондаренко В.А.(обслуживаемая территория- г. Кандалакша)	ИП Макеев (обслуживаемая территория - г. Оленегорск)	ИП Титаренко А.Ю. (обслуживаемая территория – г.Кандалакша)	ИП Ботков П.Ю. (обслуживаемая территория – г. Мурманск)	Автономная некоммерческая организация социального обслуживания населения «Рука помощи»(обслуживаемая территория – г. Мурманск)	ИП Мальцева О.Н.Социальная служба «Доверие» (обслуживаемая территория – г. Оленегорск)
4.1.Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги	100,0	98,5	96,2	100,0	99,2	99,9	100,0	100,0	99,9	99,1	99,8	99,6	99,0	98,7	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
4.2.Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги	100,0	98,0	96,2	100,0	99,2	99,6	100,0	100,0	99,9	99,1	99,5	99,6	98,0	98,7	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
4.3.Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия	100,0	97,5	96,2	98,4	100,0	99,7	100,0	98,7	99,9	100,0	99,8	99,6	99,0	98,7	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

По критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» все 20 обследованных организаций получили самые высокие оценки (более 90 баллов): от 93,7 до 100 баллов. Детальные значения критерия представлены на Рисунке 4.3.9 и в Таблице 4.3.9.

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



Таблица 4.3.9. Рейтинг организаций по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

Место рейтинга	Наименование организации	Баллы
1	ГОАУСОН «Алакурттинский психоневрологический интернат»	100,0
2	ГОАУСОН «Кандалакшский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100,0
3	ГОАУСОН «Мончегорский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,0

Место рейтинга	Наименование организации	Баллы
4	ИП Бондаренко В.А.(обслуживаемая территория- г. Кандалакша)	100,0
5	ИП Титаренко А.Ю. (обслуживаемая территория – г.Кандалакша)	100,0
6	ИП Ботков П.Ю. (обслуживаемая территория – г. Мурманск)	100,0
7	Автономная некоммерческая организация социального обслуживания населения «Рука помощи»(обслуживаемая территория – г. Мурманск)	100,0
8	ИП Мальцева О.Н.Социальная служба «Доверие» (обслуживаемая территория – г. Оленегорск)	100,0
9	ГОАУСОН «Апатитский комплексный центр социального обслуживания населения»	99,9
10	ГОАУСОН «Мурманский комплексный центр социального обслуживания населения»	99,7
11	ГОАУСОН «Кольский комплексный центр социального обслуживания населения»	99,6
12	ГОБУСОН «Мончегорский дом-интернат для умственно отсталых детей»	99,4
13	ГОАУСОН «Оленегорский комплексный центр социального обслуживания населения»	99,0
14	ГОАУСОН «Ловозерский комплексный центр социального обслуживания населения»	98,7
15	ГОАУСОН «Печенгский комплексный центр социального обслуживания населения»	98,5
16	ГОАУСОН «Полярнинский комплексный центр социального обслуживания населения»	98,3
17	ИП Макеев (обслуживаемая территория - г. Оленегорск)	98,1
18	ГОАУСОН «Апатитский психоневрологический интернат № 1»	98,0
19	ГОАУСОН «Мурманский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	97,0
20	ГОАУСОН «Кировский психоневрологический интернат»	93,7

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

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

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

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

По всем трем показателям критерия «Удовлетворенность условиями оказания услуг» все обследованные организации получили самые высокие оценки (более 90 баллов):

- по показателю 5.1 «доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию (учреждение) родственникам и знакомым» от 95,7 до 100 баллов;

- по показателю 5.2 «доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации» от 92,3 до 100 баллов;

- по показателю 5.3 «доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации» от 90,4 до 100 баллов.

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

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

ГОВАУСОН «Алакурттинский психоневрологический интернат»	100,0	100,0	100,0
ГОВАУСОН «Апатитский психоневрологический интернат № 1»	98,5	97,5	98,0
ГОВАУСОН «Кировский психоневрологический интернат»	100,0	92,3	90,4
ГОВАУСОН «Мурманский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100,0	93,4	96,7
ГОВАУСОН «Кандалакшский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100,0	100,0	100,0
ГОВАУСОН «Мончегорский дом-интернат для умственно отсталых детей»	99,5	98,2	99,8
ГОВАУСОН «Мончегорский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,0	100,0	100,0
ГОВАУСОН «Оленегорский комплексный центр социального обслуживания населения»	98,7	98,7	99,4
ГОВАУСОН «Апатитский комплексный центр социального обслуживания населения»	99,9	99,9	99,9
ГОВАУСОН «Печенгский комплексный центр социального обслуживания населения»	95,7	99,1	100,0
ГОВАУСОН «Мурманский комплексный центр социального обслуживания населения»	99,5	99,8	99,8
ГОВАУСОН «Кольский комплексный центр социального обслуживания населения»	99,6	99,6	99,6
ГОВАУСОН «Полярнинский комплексный центр социального обслуживания населения»	98,0	97,0	99,0
ГОВАУСОН «Ловозерский комплексный центр социального обслуживания населения»	98,7	98,7	98,7
ИП Бондаренко В.А. (обслуживаемая территория - г. Кандалакша)	100,0	100,0	100,0
ИП Макеев (обслуживаемая территория - г. Оленегорск)	96,2	96,2	100,0
ИП Титаренко А.Ю. (обслуживаемая территория – г. Кандалакша)	100,0	100,0	100,0
ИП Ботков П.Ю. (обслуживаемая территория – г. Мурманск)	100,0	100,0	100,0
Автономная некоммерческая организация социального обслуживания населения «Рука помощи» (обслуживаемая территория – г. Оленегорск)	100,0	100,0	100,0
ИП Мальцева О.Н. Социальная служба «Доверие» (обслуживаемая территория – г. Оленегорск)	100,0	100,0	100,0

■ Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию (учреждение) родственникам и знакомым

■ Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации

■ Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации

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

	ГООУСОН «Алакурттинский психоневрологический интернат»	ГООУСОН «Апатитский психоневрологический интернат»	ГООУСОН «Кировский психоневрологический интернат»	ГООУСОН «Мурманский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	ГООУСОН «Кандалакшский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	ГООУСОН «Мончегорский дом-интернат для умственно отсталых инвалидов»	ГООУСОН «Мончегорский комплексный центр социального обслуживания населения»	ГООУСОН «Оленегорский комплексный центр социального обслуживания населения»	ГООУСОН «Апатитский комплексный центр социального обслуживания населения»	ГООУСОН «Печенгский комплексный центр социального обслуживания населения»	ГООУСОН «Мурманский комплексный центр социального обслуживания населения»	ГООУСОН «Кольский комплексный центр социального обслуживания населения»	ГООУСОН «Полярный комплексный центр социального обслуживания населения»	ГООУСОН «Ловозерский комплексный центр социального обслуживания населения»	ИП Бондаренко В.А.(обслуживаемая территория - г. Оленегорск)	ИП Макеев (обслуживаемая территория - г. Оленегорск)	ИП Титаренко А.Ю. (обслуживаемая территория – г. Мурманск)	ИП Ботков П.Ю. (обслуживаемая территория – г. Мурманск)	Автономная некоммерческая организация социального обслуживания населения «Рука помощи»(обслуживаемая территория – г. Мурманск)	ИП Мальцева О.Н.Социальная служба «Доверие» (обслуживаемая территория – г. Мурманск)
5.1.Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию (учреждение) родственникам и знакомым	100,0	98,5	100,0	100,0	100,0	99,5	100,0	98,7	99,9	95,7	99,5	99,6	98,0	98,7	100,0	96,2	100,0	100,0	100,0	100,0
5.2.Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации	100,0	97,5	92,3	93,4	100,0	98,2	100,0	98,7	99,9	99,1	99,8	99,6	97,0	98,7	100,0	96,2	100,0	100,0	100,0	100,0
5.3.Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации	100,0	98,0	90,4	96,7	100,0	99,8	100,0	99,4	99,9	100,0	99,8	99,6	99,0	98,7	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

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

[illegible]

№	Показатели оценки качества	ГООУСОН «Алакуртгинский психоневрологический интернат»	ГООУСОН «Апатитский психоневрологический интернат № 1»	ГООУСОН «Кировский психоневрологический интернат»	ГООУСОН «Мурманский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	ГООУСОН «Кандалакшский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	ГООУСОН «Мончегорский дом-интернат для умственно отсталых детей»	ГООУСОН «Мончегорский комплексный центр социального обслуживания	ГООУСОН «Оленегорский комплексный центр социального обслуживания	ГООУСОН «Апатитский комплексный центр	ГООУСОН «Печенгский комплексный центр социального обслуживания	ГООУСОН «Мурманский комплексный центр социального обслуживания	ГООУСОН «Кольский комплексный центр социального обслуживания	ГООУСОН «Полярный комплексный центр социального обслуживания	ГООУСОН «Ловозерский комплексный центр социального обслуживания	ИП Бондаренко В.А. (обслуживаемая территория - г. Кандалакша)	ИП Макеев (обслуживаемая территория - г. Оленегорск)	ИП Титаренко А.Ю. (обслуживаемая территория – г. Кандалакша)	ИП Ботков П.Ю. (обслуживаемая территория – г. Мурманск)	Автономная некоммерческая организация социального обслуживания населения	ИП Мальцева О.Н. Социальная служба «Доверие» (обслуживаемая территория –	среднее значение по критерию/показателю
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	100,0	100,0	80,0	100,0	0,0	0,0	100,0	100,0	89,0
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.)	98,9	98,5	100,0	100,0	100,0	99,9	100,0	98,7	99,7	100,0	99,8	99,6	99,0	98,7	100,0	96,2	100,0	100,0	100,0	100,0	99,5
2.3.	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг	98,9	97,0	86,5	100,0	100,0	99,6	100,0	98,1	99,9	99,1	99,8	100,0	97,0	98,7	100,0	96,2	100,0	100,0	100,0	100,0	98,5
Итого по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг»		99,3	98,5	96,0	100,0	100,0	99,8	100,0	98,9	99,9	99,7	99,8	99,8	98,7	99,1	94,0	97,3	70,0	70,0	100,0	100,0	96,0
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»																					
3.1.	Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	100,0	80,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	80,0	100,0	60,0	100,0	80,0	0,0	100,0	0,0	0,0	20,0	0,0	71,0
3.2.	Обеспечение в организации (учреждения) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	80,0	100,0	100,0	80,0	80,0	80,0	100,0	100,0	100,0	80,0	100,0	100,0	100,0	100,0	40,0	40,0	40,0	0,0	60,0	40,0	76,0
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	100,0	97,5	88,5	100,0	100,0	99,6	100,0	99,4	99,9	98,3	99,5	100,0	99,0	98,7	100,0	96,2	100,0	100,0	100,0	100,0	98,8
Итого по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов»		92,0	93,2	96,5	92,0	92,0	91,9	100,0	99,8	100,0	85,5	99,9	88,0	99,7	93,6	46,0	74,8	46,0	30,0	60,0	46,0	81,3
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»																					
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью	100,0	98,5	96,2	100,0	99,2	99,9	100,0	100,0	99,9	99,1	99,8	99,6	99,0	98,7	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	99,5

№	Показатели оценки качества	ГООУСОН «Алакуртгинский психоневрологический интернат»	ГООУСОН «Апатитский психоневрологический интернат № 1»	ГООУСОН «Кировский психоневрологический интернат»	ГООУСОН «Мурманский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	ГООУСОН «Кандалакшский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	ГООУСОН «Мончегорский дом-интернат для умственно отсталых детей»	ГООУСОН «Мончегорский комплексный центр социального обслуживания	ГООУСОН «Оленегорский комплексный центр социального обслуживания	ГООУСОН «Апатитский комплексный центр	ГООУСОН «Печенгский комплексный центр социального обслуживания	ГООУСОН «Мурманский комплексный центр социального обслуживания	ГООУСОН «Кольский комплексный центр социального обслуживания	ГООУСОН «Полярный комплексный центр социального обслуживания	ГООУСОН «Ловозерский комплексный центр социального обслуживания	ИП Бондаренко В.А. (обслуживаемая территория - г. Кандалакша)	ИП Макеев (обслуживаемая территория - г. Оленегорск)	ИП Титаренко А.Ю. (обслуживаемая территория – г. Кандалакша)	ИП Ботков П.Ю. (обслуживаемая территория – г. Мурманск)	Автономная некоммерческая организация социального обслуживания населения	ИП Мальцева О.Н. Социальная служба «Доверие» (обслуживаемая территория –	среднее значение по критерию/показателю
	работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование 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)	100,0	98,0	96,2	100,0	99,2	99,6	100,0	100,0	99,9	99,1	99,5	99,6	98,0	98,7	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	99,4
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.)	100,0	97,5	96,2	98,4	100,0	99,7	100,0	98,7	99,9	100,0	99,8	99,6	99,0	98,7	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	99,4
Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций»		100,0	98,1	96,2	99,7	99,4	99,8	100,0	99,7	99,9	99,3	99,7	99,6	98,6	98,7	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	99,4
Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»																						
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию (учреждение) родственникам и знакомым	100,0	98,5	100,0	100,0	100,0	99,5	100,0	98,7	99,9	95,7	99,5	99,6	98,0	98,7	100,0	96,2	100,0	100,0	100,0	100,0	99,2

№	Показатели оценки качества	ГООУСОН «Алакурттинский психоневрологический интернат»	ГООУСОН «Апатитский психоневрологический интернат № 1»	ГООУСОН «Кировский психоневрологический интернат»	ГООУСОН «Мурманский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	ГООУСОН «Кандалакшский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	ГООУСОН «Мончегорский дом-интернат для умственно отсталых детей»	ГООУСОН «Мончегорский комплексный центр социального обслуживания	ГООУСОН «Оленегорский комплексный центр социального обслуживания	ГООУСОН «Апатитский комплексный центр	ГООУСОН «Печенгский комплексный центр социального обслуживания	ГООУСОН «Мурманский комплексный центр социального обслуживания	ГООУСОН «Кольский комплексный центр социального обслуживания	ГООУСОН «Полярный комплексный центр социального обслуживания	ГООУСОН «Ловозерский комплексный центр социального обслуживания	ИП Бондаренко В.А. (обслуживаемая территория- г. Кандалакша)	ИП Макеев (обслуживаемая территория - г. Оленегорск)	ИП Титаренко А.Ю. (обслуживаемая территория – г. Кандалакша)	ИП Ботков П.Ю. (обслуживаемая территория – г. Мурманск)	Автономная некоммерческая организация социального обслуживания населения	ИП Мальцева О.Н. Социальная служба «Доверие» (обслуживаемая территория –	среднее значение по критерию/показателю
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации	100,0	97,5	92,3	93,4	100,0	98,2	100,0	98,7	99,9	99,1	99,8	99,6	97,0	98,7	100,0	96,2	100,0	100,0	100,0	100,0	98,5
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации	100,0	98,0	90,4	96,7	100,0	99,8	100,0	99,4	99,9	100,0	99,8	99,6	99,0	98,7	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	99,1
Итого по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»																						

**Перечень организаций в сфере социального обслуживания,
осуществляющих деятельность на территории Мурманской области,
подлежащих независимой оценке качества условий оказания услуг в 2020
году**

№ п/п	Форма оказания услуг	Наименование организации социального обслуживания	Адрес местонахождения	Количество анкет		
				заполненных на бумажном носителе в организации	заполненных онлайн	общее
1	в стационарной форме	ГОАУСОН «Алакурттинский психоневрологический интернат»	Мурманская область, г. Кандалакша, с.п. Алакуртти, ул. Набережная, д. 17	12	39	51
2	в стационарной форме	ГОАУСОН «Апатитский психоневрологический интернат № 1»	Мурманская область, г. Апатиты, ул. Лесная, д. 51	31	128	159
3	в стационарной форме	ГОАУСОН «Кировский психоневрологический интернат»	Мурманская область, г. Кировск, ул. Парковая, д. 12	8	36	44
4	в стационарной форме	ГОАУСОН «Мурманский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	г. Мурманск, ул. Старостина, д. 103	9	49	58
5	в стационарной форме	ГОАУСОН «Кандалакшский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	Мурманская область, г. Кандалакша, ул. Наймушина, д. 21	23	92	115
6	в стационарной форме	ГОБУСОН «Мончегорский дом-интернат для умственно отсталых детей»	Мурманская область, г. Мончегорск, ул. Геологов, д. 24	12	51	63
7	в стационарной форме, в полустационарной форме, в форме на дому, срочные услуги	ГОАУСОН «Мончегорский комплексный центр социального обслуживания населения»	Мурманская область, г. Мончегорск, ул. Строительная, д. 5	45	181	226
8	в стационарной форме, в полустационарной форме, в форме на дому, срочные услуги	ГОАУСОН «Оленегорский комплексный центр социального обслуживания населения»	Мурманская область, г. Оленегорск, пер. Парковая, д.15	31	124	155
9	в стационарной форме, в полустационарной форме, в форме на дому, срочные услуги	ГОАУСОН «Апатитский комплексный центр социального обслуживания населения»	Мурманская область, г. Апатиты, ул. Зиновьева, д. 13а	45	184	229
10	в полустационарной форме, в форме на дому, срочные услуги	ГОАУСОН «Печенгский комплексный центр социального обслуживания населения»	Мурманская область, п.г.т. Никель, ул. Октябрьская, д.15а	20	84	104
11	в полустационарной форме, в форме на дому, срочные услуги	ГОАУСОН «Мурманский комплексный центр социального обслуживания населения»	г. Мурманск, ул. Володарского, д. 1	74	298	364
12	в форме на дому, срочные услуги	ГОАУСОН «Кольский комплексный центр социального обслуживания населения»	Мурманская область, г. Кола, ул. Красноармейская, д. 23	42	171	213
13	в полустационарной форме, в форме на дому, срочные услуги	ГОАУСОН «Полярнинский комплексный центр социального обслуживания населения»	Мурманская область, г. Снежногорск, ул. Мира, д. 5/4	19	79	98
14	в полустационарной форме, в форме на дому, срочные услуги	ГОАУСОН «Ловозерский комплексный центр социального обслуживания населения»	Мурманская область, п.г.т. Ревда, ул. Кузина, д. 5	11	48	59
15	в форме социального обслуживания на дому	ИП Бондаренко В.А. (обслуживаемая территория - г. Кандалакша)	Мурманская область, г. Кандалакша, ул. Кировская, д. 20, офис 86	0	8	8
16	в форме социального обслуживания на дому	ИП Макеев (обслуживаемая территория - г. Оленегорск)	г. Мурманск, ул. Сафонова, д. 10, офис 51	3	13	16
17	в форме социального обслуживания на дому	ИП Титаренко А.Ю. (обслуживаемая территория – г.Кандалакша)	Мурманская область, г.Кандалакша, Кандалакшское шоссе, д. 31, кв.44	0	6	6
18	в форме социального обслуживания на дому	ИП Ботков П.Ю. (обслуживаемая территория – г. Мурманск)	г. Мурманск, ул. Крупской, д. 19, кв. 50	0	8	8

19	в форме социального обслуживания на дому	ИП Князева А.В. (обслуживаемая территория – н.п. Енский, Ковдорский район)	Мурманская область, Ковдорский район, н.п. Енский, ул. Строителей, д. 1	Исключена из перечня организаций в сфере социального обслуживания, подлежащих независимой оценке качества условий оказания услуг в 2020 году ⁵		
20	в форме социального обслуживания на дому	ИП Иванов С.С. Агентство социальной помощи «ОПОРА» (обслуживаемая территория – г. Ковдор)	Юридический адрес: Мурманская область, г. Ковдор, ул. Кошица, д. 21, кв. 88 Почтовый адрес: Мурманская область, г. Ковдор, ул. Слюдяная, д.4, к. 2, кв.3	Исключена из перечня организаций в сфере социального обслуживания, подлежащих независимой оценке качества условий оказания услуг в 2020 году ⁶		
21	в форме социального обслуживания на дому	Автономная некоммерческая организация социального обслуживания населения «Рука помощи» (обслуживаемая территория – г. Мурманск)	Юридический адрес: г. Мурманск, пр. Кольский, д. 34, кв. 31 Почтовый адрес: г. Мурманск, ул. Павлова, д. 13, кв. 17	2	11	13
22	в полустационарной форме, в форме на дому	ИП Мальцева О.Н. Социальная служба «Доверие» (обслуживаемая территория – г. Оленегорск)	Мурманская область, г. Оленегорск, ул. Парковая, д. 25, кв. 39	3	16	19
Всего:				388	1626	2014

⁵ В соответствии с дополнительными соглашениями от 05.08.2020

⁶ В соответствии с дополнительными соглашениями от 14.10.2020

Методические документы для проведения независимой оценки 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):

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

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

- 1) Присутствует
- 2) Отсутствует

Карточка наблюдения условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания

Наименование организации в сфере социального обслуживания	
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 (учреждении) на общественном транспорте, наличие парковки)	
7) доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации (учреждении) в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации (учреждении)	

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
оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);	
наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	
наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	
наличие сменных кресел-колясок;	
наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.	

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

Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Присутствует – 1, Отсутствует - 0
--	--

1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	
2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	
3) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	
4) 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;	
6) наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	

АНКЕТА опроса получателей услуг в организациях социального обслуживания

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

Уважаемый респондент, просим Вас принять участие в независимой оценке качества условий оказания услуг организациями 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. Вопросы уже содержат варианты ответов - вам нужно будет только выбрать наиболее соответствующий вашему мнению.

1. 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

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

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

3. 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.

4. 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

5. 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

6. 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

7. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (социальные работники, 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

8. 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

9. 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.

10. 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

11. 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

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

--

АНКЕТА интернет-опроса получателей услуг в организациях социального обслуживания

№ анкеты (заполняет оператор)	
Сфера социального обслуживания	код 3
Наименование муниципального образования / населенного пункта	
Наименование организации социального обслуживания	2 – Онлайн-опрос потребителей услуг организацией с использованием специализированной Интернет-платформы для опроса
Метод опроса	
Дата опроса	

Уважаемый респондент, просим Вас принять участие в независимой оценке качества условий оказания услуг организациями 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. Вопросы уже содержат варианты ответов - вам нужно будет только выбрать наиболее соответствующий вашему мнению.

1. 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

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

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

3. 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.

4. 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

5. 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

6. 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

7. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (социальные работники, 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

8. 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

9. 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.

10. 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

**11. 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

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

--