

СОГЛАСОВАНО

Министр труда и социального развития
Мурманской области
С.Б. Мякишев

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

(договор № 09-04/269 от 22.05.2023)

Заказчик: Министерство труда и социального развития Мурманской области

Исполнитель: Общество с ограниченной ответственностью «АРТЕфакт»

Директор ООО «АРТЕфакт»
Новикова М.А.

Новикова М.А.

Мурманск, 2023

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	23
2.1. ГОАУСОН «Алакерттинский психоневрологический интернат».....	23
2.2. ГОАУСОН «Апатитский психоневрологический интернат».....	24
2.3. ГОАУСОН «Кировский психоневрологический интернат».....	25
2.4. ГОАУСОН «Мурманский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	25
2.5. ГОАУСОН «Кандалакшский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	26
2.6. ГОБУСОН «Мончегорский дом-интернат для умственно отсталых детей»	27
2.7. Общество с ограниченной ответственностью «Организация социального обслуживания «Всегда рядом»	27
2.8. Общество с ограниченной ответственностью «Агентство социальной помощи «Старость в радость»	28
2.9. Индивидуальный предприниматель Мужжевлев Д.С.....	29
2.10. Мурманская региональная благотворительная общественная организация помощи незащищенным слоям населения «Социальное начало»	30
2.11. Автономная некоммерческая организация социального обслуживания населения «Рука помощи».....	31
2.12. Общество с ограниченной ответственностью «Социальная служба «Доверие».....	32
3. Общие выводы по сфере социального обслуживания и проект рейтинга	34
3.1. Группировка организаций социального обслуживания по следующим типам «лучшие», «средние», «худшие» с кратким описанием и процентным соотношением указанных типов в целом по сфере в графической форме.....	34
3.2. Проект рейтинга организаций социального обслуживания в табличной и графической форме	36

3.3. Результаты оценки организаций социального обслуживания по общим критериям НОК	40
3.4. Результаты оценки организаций социального обслуживания по показателям, входящим в состав общих критериев оценки НОК	52
Приложение 1	70
Перечень организаций социального обслуживания, осуществляющих деятельность на территории Мурманской области, подлежащих независимой оценке качества условий оказания услуг в 2023 году	70
Приложение 2	71
Методические документы для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг в сфере социального обслуживания	71

1. Общая информация об исследовании

1.1. Методологический раздел

Цель: формирование информационной базы для проведения общественным советом по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания (далее – независимая оценка) и разработки предложений по улучшению их деятельности.

Задачи исследования:

1. Сбор данных о качестве условий оказания услуг организациями 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, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (далее – Федеральный закон № 392-ФЗ), а также перечнем показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, утвержденным приказом Минтруда России от 23.05.2018 № 317н, и иными отраслевыми нормативно правовыми документами.

2. Обобщение полученных результатов, построение на их основе проектов рейтинга организаций 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 таблицы расчета показателей оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, 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 культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденному приказом Минтруда России от 31.05.2018 № 344н, отраслевым методическим рекомендациям, а также ведомственным нормативным актам уполномоченных федеральных органов исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества (см. Таблицу 1.2).

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.

Исполнителем использованы все указанные методы исследования.

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 1.2).

Таблица 1.2. 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 форме социального обслуживания, в которой организация предоставляет социальные услуги (стационарные, полустационарные, на дому)							
9) 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);							
10) 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;							

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
			размере платы за предоставление социальных услуг, а также о возможности получения социальных услуг бесплатно; 11) 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; 12) 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; 13) 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; 14) о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (с приложением электронного образа документов); 15) о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложением электронного образа документов); 16) о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний; 17) информация о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков) СУММА	размере платы за предоставление социальных услуг, а также о возможности получения социальных услуг бесплатно; 11) 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; 12) 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; 13) 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; 14) о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (с приложением электронного образа документов); 15) о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложением электронного образа документов); 16) о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний; 17) информация о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков) СУММА			
			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 объем информации (количество материалов/единиц информации), размещенной на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами (Исаят)	0 баллов 0-100 баллов	100 баллов	Анализ сайтов организаций
			Оцениваемые Интернет-сайты Перечень информации об организации социального обслуживания, которая должна быть представлена на официальном Интернет-сайте: наличие - "1", отсутствие - "0" 1) о дате государственной регистрации организации социального обслуживания с указанием числа, месяца и года регистрации; 2) об учредителе (учредителях) организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты; 3) о месте нахождения организации социального обслуживания, ее филиалах (при их наличии) с указанием адреса и схемы проезда;				

№	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) 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; о 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;				

№	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
			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) СУММА				
			П_{инф} = $\left(\frac{И_{стенд} + И_{сайт}}{х \cdot И_{норм}} \right) \times 100, \quad (1.1)$ 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 - объем информации, размещение которой на общедоступных информационных ресурсах установлено законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.				
1.2.	Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование (Пдист): - телефона; - электронной почты; - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.) - раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы» - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной	30%	1.2.1.Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: - абонентского номера телефона (по указанному номеру отвечает сотрудник организации и предоставляет ответы на вопросы получателя услуг); - адреса электронной почты (можно отправить сообщение и получить информацию о его прочтении и ответе) - электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.) - раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы» - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или	отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия	0 баллов	100 баллов Для расчета формула (1.2)	Анализ сайтов организаций
					по 30 баллов за каждый способ (Тдист)		
					в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия	100 баллов	

№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке ¹	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей и формулы	Метод оценки
01	02	03	04	05	06	07	08
	сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)		гиперссылки на нее) (на сайте организации размещена анкета, ее можно заполнить)				
	- иного дистанционного способа взаимодействия;		- иного дистанционного способа взаимодействия;				
			СУММА				
	П12		П_{дист} = Т_{дист} × С_{дист}, (1.2) где Т _{дист} – количество баллов за каждый дистанционный способ взаимодействия с получателями услуг (по 30 баллов за каждый способ); С _{дист} – количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы. <i>При наличии и функционировании более трех дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг показатель оценки качества принимает значение 100 баллов.</i>				
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет (П _{откр_уд}) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг (Ч _{общ})).	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 отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (У _{стенд})	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (1.3)	Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях, онлайн-опрос потребителей услуг организаций с использованием специализированной Интернет-платформы для опроса
			1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»	число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (У _{сайт})	0-100 баллов		Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях, онлайн-опрос потребителей услуг организаций с использованием специализированной Интернет-платформы для опроса
	П13		$П_{откр_уд} = \left(\frac{У_{стенд} + У_{сайт}}{2 \times Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (1.3)$ где: У _{стенд} - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы; У _{сайт} - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации,				

№	Показатели оценки качества	Значи- мость пока- зателя	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	
			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×Π _{инф} + 0,3×Π _{дист} + 0,4× Π ^{откр} _{уд})				100 баллов	
2 Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»								
2.1. Обеспечение в организации (учреждении) комфортных условий для предоставления услуг (Πкомф.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 за каждое условие включительно)(Скомф.)		по 20 баллов за каждое условие (Ткомф)			
		2) наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы	наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг		100 баллов			
		3) наличие и доступность питьевой воды						
		4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений						
		5) санитарное состояние помещений организации социальной сферы						
		6) транспортная доступность (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки)						
		7) доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы)						
		8) иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным нормативным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти						
		СУММА						
Π21			Πкомф.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 (Πкомф.усл) принимает значение 100 баллов.					
2.2.	Время ожидания предоставления услуги (Πожид)	40%	2.2.2. Своевременность предоставления услуги (в	число получателей услуг, которым услуга была	0-100 баллов	100 баллов		

№	Показатели оценки качества	Значи- мость пока- зателя	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	
			организации (учреждения) (консультацию), датой госпитализации (диагностического исследования), графиком прихода социального работника на дом и пр.) (Своевр)	отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (Чобщ)		Для расчета формула (2.2)		
	П22		$П_{ожид} = \frac{У_{своевр}}{Ч_{общ}} \times 100$ (2.2) где У _{своевр} - число получателей услуг, которым услуга предоставлена своевременно; Ч _{общ} - общее число опрошенных получателей услуг					
2.3.	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) (П ^{комф} _{уд})	30%	2.3.1. Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (Укомф), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос (Чобщ)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (2.3)	Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях, онлайн-опрос потребителей услуг организаций с использованием специализированной Интернет-платформы для опроса	
	П23		$П_{комф\ уд} = \frac{У_{комф}}{Ч_{общ}} \times 100,$ (2.3) где У _{комф} - число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы; Ч _{общ} - общее число опрошенных получателей услуг.					
Итого по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг»		100%	$K^2 = (0,3 \times П_{комф.усл} + 0,4 \times П_{ожид} + 0,3 \times П_{комф\ уд})$				100 баллов	
3 Критерий «Доступность услуг для инвалидов»								
3.1.	Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов (П ^{орг} _{дост}):	30%	3.1.1. Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к организации (учреждению) территории с учетом доступности для инвалидов:	отсутствуют условия доступности для инвалидов	0 баллов	100 баллов 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) (Соргдост)	по 20 баллов за каждое условие (Торгдост)			
	- 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;					

№	Показатели оценки качества	Значи- мость пока- зателя	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	
	- наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.		- наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.					
			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. При наличии пяти и более условий доступности услуг для инвалидов показатель оценки качества ($P_{\text{дост}}^{\text{орг}}$)принимает значение 100 баллов					
3.2.	Обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими ($P_{\text{дост}}^{\text{слуг}}$): - 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 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; - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	40%	3.2.1. Обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	- отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими - количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех) - наличие пяти и более условий доступности	0 баллов по 20 баллов за каждое условие ($T_{\text{слуг}}^{\text{дост}}$) 100 баллов	100 баллов Для расчета формула (3.2) Единого порядка	Наблюдение за качеством условий оказания услуг при посещении организаций	
			СУММА					
	ПЗ2		$P_{\text{слуг}}^{\text{дост}} = T_{\text{слуг}}^{\text{дост}} \times C_{\text{слуг}}^{\text{дост}} \quad (3.2)$ где:					

№	Показатели оценки качества	Значи- мость пока- зателя	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
			$P_{\text{удост}}^{\text{услуг}}$ – количество баллов за каждое условие доступности, позволяющее инвалидам получать услуги наравне с другими (по 20 баллов за каждое условие); $C_{\text{удост}}^{\text{услуг}}$ – 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 ($P_{\text{удост}}^{\text{услуг}}$) принимает значение 100 баллов</i>				
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов) ($P_{\text{уд}}^{\text{дост}}$)	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		$P_{\text{уд}}^{\text{дост}} = \left(\frac{U_{\text{удост}}}{Ч_{\text{инв}}} \right) \times 100, \quad (3.3)$ где Удост - число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов; Чинв- число опрошенных получателей услуг-инвалидов.				
Итого по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов»		100%	$K^3 = (0,3 \times P_{\text{удост}}^{\text{орг}} + 0,4 \times P_{\text{удост}}^{\text{услуг}} + 0,3 \times P_{\text{уд}}^{\text{дост}})$			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) ($P_{\text{уд}}^{\text{перв.конт}}$)	40%	4.1.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, приемного отделения, регистратуры, кассы и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги ($U_{\text{перв.конт}}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{\text{общ}}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (4.1)	Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях, онлайн-опрос потребителей услуг организаций с использованием специализированной Интернет–платформы для опроса
	П41		$P_{\text{уд}}^{\text{перв.конт}} = \left(\frac{U_{\text{перв.конт}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (4.1)$ где $U_{\text{перв.конт}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги; $Ч_{\text{общ}}$ - 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	Максимальное значение показателей и формулы	Метод оценки
01	02	03	04	05	06	07	08
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, 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, 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		$П_{\text{показ.услуг}_{уд}} = \left(\frac{У_{\text{показ.услуг}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (4.2)$ где У _{показ.услуг} - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги; Ч _{общ} - общее число опрошенных получателей услуг.				
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) (Пвежл.дистуд)	20%	4.3.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.) (Чобщ)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (4.3)	Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях, онлайн-опрос потребителей услуг организаций с использованием специализированной Интернет–платформы для опроса
	П43		$П_{\text{вежл.дист}_{уд}} = \left(\frac{У_{\text{вежл.дист}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (4.3)$ 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%	$K^4=(0,4\times П_{\text{перв.конт}_{уд}} + 0,4\times П_{\text{показ.услуг}_{уд}} + 0,2\times П_{\text{вежл.дист}_{уд}})$			100 баллов	
5 Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»							
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию (учреждение) родственникам и знакомым (могли бы ее	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	0-100 баллов	100 баллов	Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования

№	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
	рекомендовать, если бы была возможность выбора организации (учреждения) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) (Преком)			была возможность выбора организации) (Уреком), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (Чобщ)		Для расчета формула (5.1)	интервьюирования в организациях, онлайн-опрос потребителей услуг с использованием специализированной Интернет-платформы для опроса
	П51		$P_{\text{реком}} = \left(\frac{U_{\text{реком}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (5.1)$ где Уреком - число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации); Чобщ- общее число опрошенных получателей услуг.				
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации (учреждения) (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и др.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) (Порг.услуг)	20%	5.2.1. Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации социальной сферы (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и прочее) (Чобщ)	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 с использованием специализированной Интернет-платформы для опроса
	П52		$P_{\text{орг.усл.уд}} = \left(\frac{U_{\text{орг.усл.уд}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (5.2)$ где Уорг.усл.уд - число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг; Чобщ- общее число опрошенных получателей услуг.				
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (учреждении) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) (Пуд)	50%	5.3.1. Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации (учреждении) (Ууд), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (Чобщ)	число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (учреждении) (Ууд), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (Чобщ)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (5.3)	Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях, онлайн-опрос потребителей услуг 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	Максимальное значение показателей и формулы	Метод оценки
01	02	03	04	05	06	07	08
	П53		$П_{уд} = \left(\frac{У_{уд}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (5.3)$ где Ууд - число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы; Чобщ- общее число опрошенных получателей услуг.				
Итого по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»		100%	$K^5 = (0,3 \times П_{реком} + 0,2 \times П_{орг. усл. уд} + 0,5 \times П_{уд})$			100 баллов	
Показатель оценки качества по организации в сфере социального обслуживания			СУММА ЗНАЧЕНИЙ КРИТЕРИЕВ (1,2,3,4,5)/5			100 баллов	

1.3. Реализация плана выборки

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

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

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

Исполнитель провел сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг по 12-и организациям в соответствии с перечнем организаций, приведенным в Приложении № 1.

Суммарный объем анкет составил 1 195 единиц, в том числе, анкет, полученных онлайн – 984 единицы, заполненных методом анкетирования / интервьюирования в организациях – 211 единиц, карточек оценки сайтов – 12 единиц, карточек наблюдения – 12 единиц, справок о проведении обследования условий оказания услуг в организации – 12 единиц (справки оформляются по форме согласно Приложению № 3 к Техническому заданию).

В Таблице 1.3.1 представлены результаты проведения сбора информации в рамках НОК по всем методам исследования.

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

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

Таблица 1.3.1. Объемы сбора информации в рамках проведения НОК в сфере социального обслуживания населения по методам сбора информации

Сфера социального обслуживания населения	Кол-во организаций, где проведена НОК	Метод 1: анализ сайтов организаций	Метод 2: Наблюдение за качеством условий оказания услуг при посещении организаций			Метод 3: опрос получателей услуг организаций (3.1. метод анкетирования/интервьюирования в организациях, 3.2. метод онлайн-опроса)		
		Кол-во заполненных карточек оценки сайтов	Кол-во заполненных карточек наблюдения	Кол-во заполненных справок о проведении обследования условий оказания услуг в организации	Кол-во анкет, заполненных на бумажном носителе в организации	Кол-во анкет, заполненных онлайн	ВСЕГО	
План	12	12	12	12	211	844	1 055	
Факт	12	12	12	12	211	984	1 195	

Объем выборки в рамках опроса получателей услуг в разрезе организаций социального обслуживания приведен в Таблице 1.3.2.

В целом количество респондентов превысило плановое значение на 13,3%. Фактическое количество респондентов, опрошенных методом очного опроса, не превышает плановые показатели; фактическое количество опрошенных методом онлайн анкетирования превышает плановые показатели на 16,6%.

Перечень организаций в сфере социального обслуживания, осуществляющих деятельность на территории Мурманской области, подлежащих независимой оценке качества условий оказания услуг в 2023 году и объем выборки по каждой из них

Таблица 1.3.1. Перечень организаций в сфере социального обслуживания, осуществляющих деятельность на территории Мурманской области, подлежащих независимой оценке качества условий оказания услуг в 2023 году и объем выборки по каждой из них

	Наименование организации социального обслуживания	Адрес местонахождения	Количество анкет, заполненных на бумажном носителе в организации		Количество анкет, заполненных онлайн	
			Факт	План	Факт	План
1.	ГОАУСОН «Алакурттинский психоневрологический интернат»	Мурманская обл., г. Кандалакша, с.п. Алакуртти, ул. Набережная, д. 17	15	15	59	63

	Наименование организации социального обслуживания	Адрес местонахождения	Количество анкет, заполненных на бумажном носителе в организации		Количество анкет, заполненных онлайн	
			Факт	План	Факт	План
2.	ГОАУСОН «Апатитский психоневрологический интернат»	Мурманская обл., г. Апатиты, ул. Лесная, д. 51	46	46	185	185
3.	ГОАУСОН «Кировский психоневрологический интернат»	Мурманская обл., г. Кировск, ул. Парковая, д. 12	13	13	51	51
4.	ГОАУСОН «Мурманский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	Мурманская обл., г. Мурманск, ул. Старостина д.103	19	19	78	89
5.	ГОАУСОН «Кандалакшский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	Мурманская обл., г. Кандалакша, ул. Наймушина, д. 51	35	35	135	150
6.	ГОБУСОН «Мончегорский дом-интернат для умственно отсталых детей»	Мурманская обл., г. Мончегорск, ул. Геологов, д. 24	19	19	77	84
7.	Общество с ограниченной ответственностью «Организация социального обслуживания «Всегда рядом»	Мурманская обл., г. Кандалакша, ул. Советская, д. 18, оф. 6	18	18	70	100
8.	Общество с ограниченной ответственностью «Агентство социальной помощи «Старость в радость»	Мурманская область, г. Оленегорск, Ленинградский пр-кт, д. 4, оф. 32	21	21	83	83
9.	ИП Мужжевлев Д.С.	Мурманская обл., г. Мурманск, пр-кт Кольский, д. 106, к. 3, оф. 38	3	3	13	13
10.	Мурманская региональная благотворительная общественная организация помощи незащищенным слоям населения «Социальное начало»	Мурманская обл., г. Мурманск, ул. Октябрьская, д. 2, к. А, оф. 7	5	5	22	22
11.	Автономная некоммерческая организация социального обслуживания населения «Рука помощи»	Мурманская обл., г. Мурманск, ул. Павлова, д. 13, оф. 17	6	6	25	32
12.	Общество с ограниченной ответственностью «Социальная служба «Доверие»	Мурманская область, г. Оленегорск, ул. Парковая, д. 25, оф. 39	11	11	46	112
	ИТОГО		211	211	844	984

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

При проведении опроса получателей услуг с помощью метода анкетирования в организациях 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/soc_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 критериев и показателей по каждой организации представлены 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 78 получателей услуг, из них 15 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 63 респондента – методом онлайн анкетирования. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <https://pnialakurtti.ru>.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 99,69 балла и занимает 3-е место рейтинга организаций социального обслуживания в Мурманской области.

По всем общим критериям оценки высокие: они составляют от 98,85 балла до 100 баллов.

Рекомендаций по отдельным направлениям оценки нет.

В отношении организации 15,40% опрошенных получателей услуг выразили пожелание о возведении спортивной площадки, по 3,80% получателей услуг указали, что в организации не хватает зоны отдыха на открытом воздухе, и также увеличения количества сотрудников.

№	Показатели оценки качества	Баллы
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	100,00
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»	99,62
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	100,00
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»	100,00
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	98,85
Итоговый показатель		99,69

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»

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 231 получатель услуг, из них 46 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 185 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 97,49 балла и занимает 6-е место в рейтинге организаций социального обслуживания.

По всем общим критериям оценки высокие: они составляют от 96,58 баллов до 98,35 балла.

Рекомендаций по отдельным направлениям оценки нет.

Среди рекомендаций, предложенных получателями услуг, чаще остальных упоминались такие, как: увеличение количества среднего и младшего персонала учреждения (2,60%), улучшение качества и разнообразие питания получателей услуг организации (1,70%), обустройство спортивной площадки на территории организации (1,70%), закупка специального транспорта для инвалидов-колясочников (1,30%).

№	Показатели оценки качества	Баллы
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	98,35
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»	96,67
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	98,70
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»	97,14
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	96,58
Итоговый показатель		97,49

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 64 получателя услуг, из них 13 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 51 респондент – 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 99,50 балла и занимает 4-е место в рейтинге среди всех обследованных организаций социального обслуживания Мурманской области.

По всем общим критериям оценки высокие: они составляют от 98,91 балла до 100,00 баллов.

Рекомендаций по отдельным направлениям оценки нет.

В ходе проведения опроса получателями услуг отмечалось, что нужно рассмотреть возможность закупки автомобиля-микроавтобуса для перевозки получателей услуг (1,60%). Других пожеланий не было.

№	Показатели оценки качества	Баллы
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	99,06
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»	100,00
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	99,53
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»	100,00
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	98,91
Итоговый показатель		99,50

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 108 получателей услуг, из них 19 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 89 респондентов – 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 97,54 баллов и занимает 5-е место рейтинга обследованных организаций социального обслуживания Мурманской области.

По всем общим критериям оценки высокие: они составляют от 93,24 балла до 100,00 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 «Мурманский дом-интернат для престарелых и инвалидов».

№	Показатели оценки качества	Баллы
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	99,81
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»	99,26
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	100,00
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»	95,37
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	93,24
Итоговый показатель		97,54

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 185 получатель услуг, из них 35 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 150 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 99,84 балла и занимает 1-е место рейтинга организаций социального обслуживания.

По всем общим критериям оценки высокие: они составляют от 99,21 балла 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 «Кандалакшский дом-интернат для престарелых и инвалидов».

№	Показатели оценки качества	Баллы
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	99,21
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»	100,00
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	100,00
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»	100,00
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	100,00
Итоговый показатель		99,84

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

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

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 103 получателя услуг, из них 19 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 84 респондента – 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 99,81 балла и занимает 2-е место рейтинга организаций социального обслуживания.

По всем общим критериям оценки высокие: они составляют от 99,03 балла до 100,00 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 ГОБУСОН «Мончегорский дом-интернат для умственно отсталых детей».

№	Показатели оценки качества	Баллы
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	100,00
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»	100,00
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	100,00
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»	100,00
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	99,03
Итоговый показатель		99,81

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. Общество с ограниченной ответственностью «Организация социального обслуживания «Всегда рядом»

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 118 получателей услуг, из них 18 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 100 респондентов – 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 90,77 балла и занимает 9-е место рейтинга организаций социального обслуживания.

По 4-м из 5-и критериев получены высокие оценки – от 99,83 балла и 100,00 баллов («Открытость и доступность информации об организации», «Комфортность условий предоставления услуг», «Доброжелательность, вежливость работников организаций», «Удовлетворенность условиями оказания услуг»). Исключение составил критерий «Доступность услуг для инвалидов», продемонстрировавший свое значение в 54,00 балла («низкая» оценка).

Рекомендуется обратить внимание на данный критерий, т.к. его значение заметно ниже остальных. Особое внимание рекомендуется обратить на обеспечение в организации условий доступности, позволяющих получать инвалидам услуги наравне с другими получателями услуг, а также на оборудование помещений организации 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 ООО «Организация социального обслуживания «Всегда рядом».

№	Показатели оценки качества	Баллы
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	99,83
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»	100,00
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	54,00
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»	100,00
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	100,00
Итоговый показатель		90,77

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. Общество с ограниченной ответственностью «Агентство социальной помощи «Старость в радость»

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 104 получателя услуг, из них 21 респондент – методом очного опроса по месту нахождения организации, 83 респондента – методом онлайн анкетирования. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <https://dolgoletie51.ru/>.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 87,38 балла и занимает 11-е место рейтинга организаций социального обслуживания.

По 4-м из 5-и критериев организация получила высокие оценки: от 95,62 балла до 99,62 балла («Открытость и доступность информации об организации», «Комфортность условий предоставления услуг», «Доброжелательность, вежливость работников организаций», «Удовлетворенность условиями оказания услуг»).

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» оценка заметно ниже, чем по остальным критериям – 43,42 балла («низкая» оценка). В связи с полученным значением рекомендуется обратить внимание на оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, а также на обеспечение в организации 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 ООО «Агентство социальной помощи «Старость в радость».

№	Показатели оценки качества	Баллы
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	95,62
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»	98,65
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	43,42
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»	99,62
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	99,62
Итоговый показатель		87,38

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. Индивидуальный предприниматель Мужжевлев Д.С.

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 16 получателей услуг, из них 3 респондента – методом очного опроса по месту нахождения организации, 13 респондентов – методом онлайн анкетирования. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <http://ipmuzhzhevlev.tilda.ws/>.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 79,86 балла и занимает 12-е место рейтинга организаций социального обслуживания.

Высокие оценки (более 90 баллов) получены по критериям «Доброжелательность, вежливость работников организации» и «Удовлетворенность условиями оказания услуг».

Удовлетворительные оценки (70-89 баллов) получены по критериям «Открытость и доступность информации об организации» и «Комфортность предоставления услуг». Для улучшения значения данных критериев

рекомендуется обратить внимание на соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещениях и на официальном сайте организации, ее содержанию и порядку размещения, установленными нормативными правовыми актами, а также на обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг.

Неудовлетворительная оценка получена по критерию «Доступность услуг для инвалидов»: 38,00 баллов.

В связи с низким значением данного критерия рекомендуется обратить внимание на оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, а также на обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

Среди рекомендаций, предложенных получателями услуг, чаще остальных упоминались такие, как: расширить перечень предоставляемых услуг («чтобы была услуга прогулки»; «чтобы добавили мытье окон») (14,30%), организовать работу в праздничные дни и выходные (7,10%).

№	Показатели оценки качества	Баллы
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	86,53
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»	76,00
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	38,00
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»	98,75
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	100,00
Итоговый показатель		79,86

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. Мурманская региональная благотворительная общественная организация помощи незащищенным слоям населения «Социальное начало»

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 27 получателей услуг, из них 5 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 22 респондента – методом онлайн анкетирования. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <http://blago-51.ru/>.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 94,17 балла и занимает 7-е место в рейтинге обследованных организаций социального обслуживания.

По 3-м из 5-и критериев организация получила самые высокие оценки (100 баллов) – это «Комфортность условий предоставления услуг»,

«Доброжелательность, вежливость работников организации», «Удовлетворенность условиями оказания услуг».

По критериям «Открытость и доступность информации об организации» и «Доступность услуг для инвалидов» получены средние оценки (88,83 и 82,00 балла соответственно). Для улучшения значения данных критериев рекомендуется обратить внимание на соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещениях и на официальном сайте организации, ее содержанию и порядку размещения, установленными нормативными правовыми актами, на оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, а также на обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

Отдельных рекомендаций от респондентов-получателей услуг организации в ходе проведения опроса не было, большинство довольны качеством услуг, предоставляемых Мурманской региональной благотворительной общественной организацией помощи незащищенным слоям населения «Социальное начало».

№	Показатели оценки качества	Баллы
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	88,83
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»	100,00
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	82,00
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»	100,00
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	100,00
Итоговый показатель		92,15

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. Автономная некоммерческая организация социального обслуживания населения «Рука помощи»

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 38 получателей услуг, из них 6 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 32 респондента – 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 90,30 балла и занимает 10-е место рейтинга организаций социального обслуживания.

По 4-м из 5-и критериев получены высокие оценки: их значения находятся в пределах от 94,29 балла до 100,00 баллов.

Значение критерия «Доступность услуг для инвалидов» заметно ниже и составляет 58,00 баллов (неудовлетворительная оценка). В связи с низким значением данного критерия рекомендуется обратить внимание на оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, а также на обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

Отдельных рекомендаций от респондентов-получателей услуг организации в ходе проведения опроса не было, большинство довольны качеством услуг, предоставляемых Автономной некоммерческой организацией социального обслуживания населения «Рука помощи».

№	Показатели оценки качества	Баллы
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	94,29
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»	100,00
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	58,00
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»	100,00
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	99,21
Итоговый показатель		99,30

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. Общество с ограниченной ответственностью «Социальная служба «Доверие»

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 123 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://kolakcson.ru/>.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 91,60 балла и занимает 8-е место рейтинга организаций социального обслуживания.

По 4-м из 5-и критериев НОК получены высокие оценки (более 90 баллов): из них максимально высокие (100 баллов) получены по критериям «Комфортность условий предоставления услуг», «Доброжелательность, вежливость работников организаций», «Удовлетворенность условиями оказания услуг»; 98 баллов получил критерий «Открытость и доступность информации об организации».

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» получена неудовлетворительная оценка, значение которой составляет 60 баллов из 100. В связи с низким значением данного критерия рекомендуется обратить

внимание на наличие в организации помещений и прилегающей к ней территории, оборудованных с учетом доступности для инвалидов, а также на обеспечение в организации 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 ООО «Социальная служба «Доверие».

№	Показатели оценки качества	Баллы
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	98,00
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»	100,00
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	60,00
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»	100,00
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	100,00
Итоговый показатель		91,60

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

3.1. Группировка организаций социального обслуживания по следующим типам: «лучшие», «средние», «худшие» – с кратким описанием и процентным соотношением указанных типов в целом по сфере в графической форме

Значения оценки качества условий оказания услуг в разрезе организаций в сфере социального обслуживания (средние значения по 5 общим критериям оценки) находятся в пределах от 79,86 балла до 99,84 балла из 100.

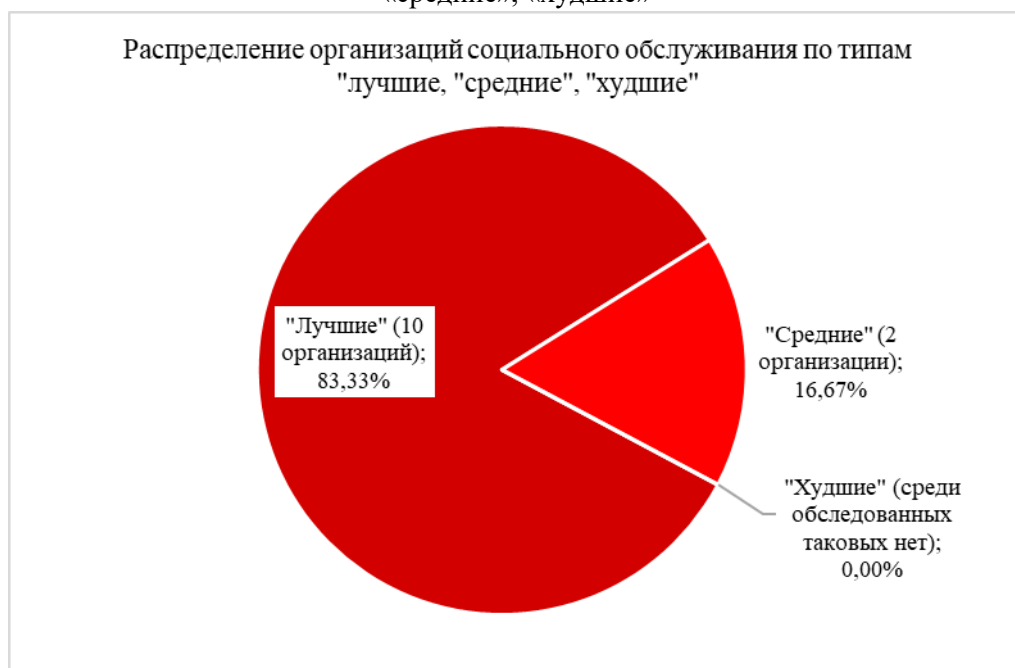
Шкала оценки общих критериев оценки качества условий оказания услуг социального обслуживания:

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

Высокие оценки («лучшие») получили 10 организаций (от 90,30 балла до 99,84 балла); удовлетворительные оценки («средние») – 2 организации (от 79,86 балла до 87,38 балла); неудовлетворительные оценки («худшие», менее 70 баллов) не получила ни одна из обследованных организаций.

Группировка организаций социального обслуживания по типам «лучшие», «средние», «худшие» представлена на Рисунке 3.1.

Рисунок 3.1. Группировка организаций социального обслуживания по типам «лучшие», «средние», «худшие»



Таким образом, доля «лучших» от общего числа обследованных организаций социального обслуживания составляет 83,33%; доля «средних» составляет 16,67% от общего числа обследованных. Ни одна из обследованных организаций социального обслуживания по итогам независимой оценки в 2023 году не получила неудовлетворительную итоговую оценку. В связи с чем ни одна из организаций не была включена в группировку «худших».

Самые высокие оценки получили ГОАУСОН «Кандалакшский дом-интернат для престарелых и инвалидов» (99,84 балла), ГОБУСОН «Мончегорский дом-интернат для умственно отсталых детей» (99,81 балла), ГОАУСОН «Алакорттинский психоневрологический интернат» (99,69 балла), ГОАУСОН «Кировский психоневрологический интернат» (99,50 балла). Далее следуют ГОАУСОН «Мурманский дом-интернат для престарелых и инвалидов» (97,54 балла), ГОАУСОН «Апатитский психоневрологический интернат» (97,49 балла), Мурманская региональная благотворительная общественная организация помощи незащищенным слоям населения «Социальное начало» (94,17 балла), ООО «Социальная служба «Доверие» (91,60 балла), ООО «Организация социального обслуживания «Всегда рядом» (90,77 балла), АНО социального обслуживания населения «Рука помощи» (90,30 балла).

Средние оценки получили ООО «Агентство социальной помощи «Старость в радость» (87,38 балла), ИП Мужжевлев Д.С. (79,86 балла).

Среднее значение по всем организациям сферы социального обслуживания составляет 93,99 балла.

Детальные значения всех показателей по каждой организации см. в файле «Расчет показателей НОК по сфере социального обслуживания.xls».

3.2. Проект рейтинга организаций социального обслуживания в табличной и графической форме

Общий рейтинг всех обследованных организаций сферы социального обслуживания представлен ниже (см. Рисунок 3.2.1 и Таблицу 3.2.2).

Рисунок 3.2.1. Общий рейтинг организаций сферы социального обслуживания по оценке качества оказания услуг, в баллах

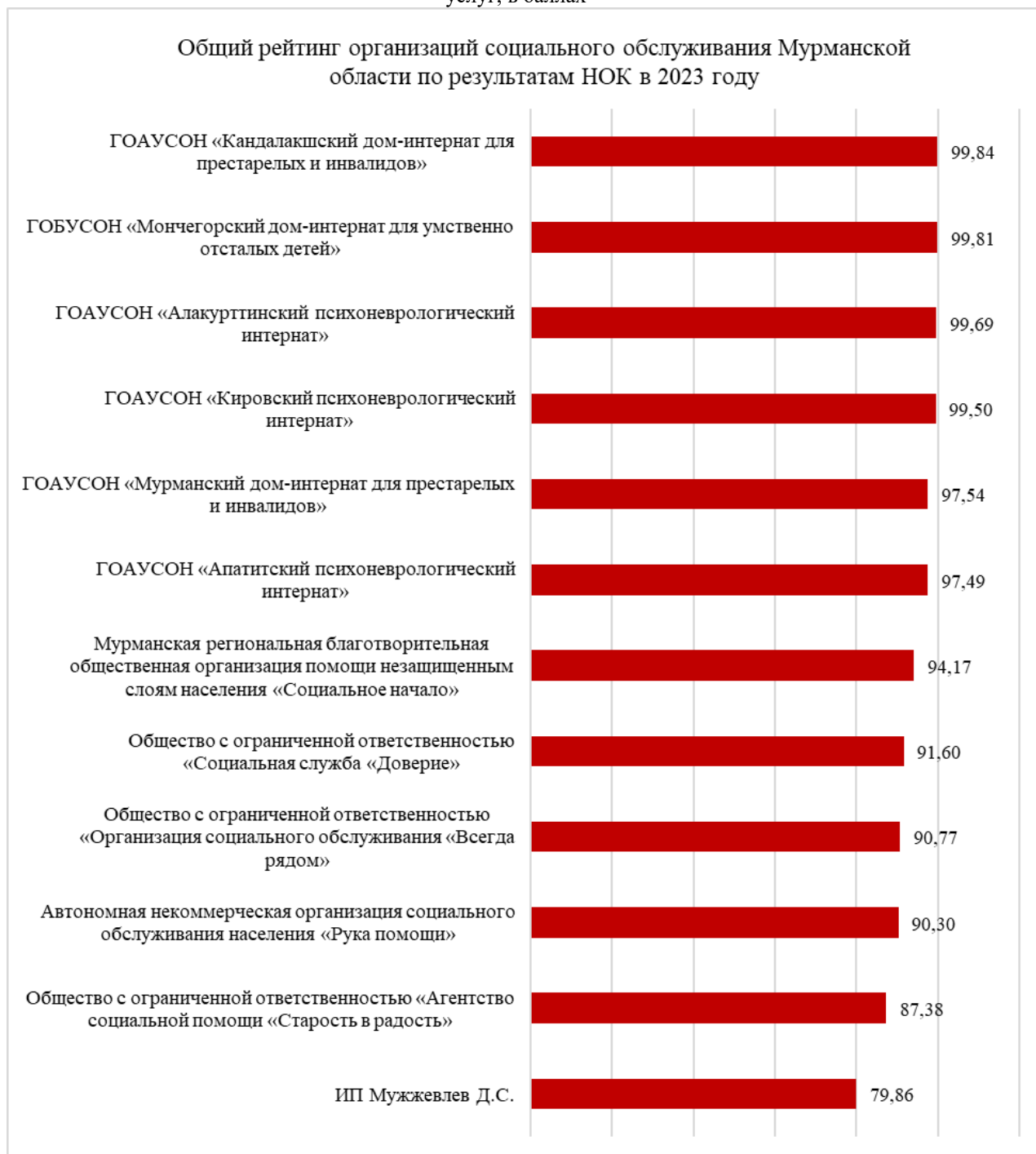


Таблица 3.2.2. Общий рейтинг организаций сферы социального обслуживания по оценке качества оказания услуг, в баллах

Место рейтинга	Проект рейтинга организаций	Оценка НОК, баллы
1	ГОАУСОН «Кандалакшский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	99,84
2	ГОБУСОН «Мончегорский дом-интернат для умственно отсталых детей»	99,81
3	ГОАУСОН «Алакурттинский психоневрологический интернат»	99,69
4	ГОАУСОН «Кировский психоневрологический интернат»	99,50
5	ГОАУСОН «Мурманский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	97,54
6	ГОАУСОН «Апатитский психоневрологический интернат»	97,49
7	Мурманская региональная благотворительная общественная организация помощи незащищенным слоям населения «Социальное начало»	94,17
8	Общество с ограниченной ответственностью «Социальная служба «Доверие»	91,60
9	Общество с ограниченной ответственностью «Организация социального обслуживания «Всегда рядом»	90,77
10	Автономная некоммерческая организация социального обслуживания населения «Рука помощи»	90,30
11	Общество с ограниченной ответственностью «Агентство социальной помощи «Старость в радость»	87,38
12	ИП Мужжевлев Д.С.	79,86

В связи с тем, что в рамках проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания в Мурманской области в 2023 г. в число обследуемых организаций были включены частные организации (общества с ограниченной ответственностью и индивидуальный предприниматель), оказывающие услуги населению в сфере социального обслуживания, а настоящем отчете представлены 2 рейтинга: по юридическим лицам и по частным организациям. Также следует отметить, что значения показателей рейтинга частных организаций отличаются от аналогичных показателей юридических лиц в сторону их более низкого значения. Это, главным образом, связано с тем, что частными организациями услуги социального обслуживания оказываются не в помещениях организации, а на дому у самих получателей услуг.

Все организации, оказывающие услуги социального обслуживания населения от юридических лиц, получили в рамках независимой оценки качества оказания этих услуг высокие оценки: от 97,49 до 99,84 балла (см. Рисунок 3.2.2 и Таблицу 3.2.2).

Рисунок 3.2.2. Рейтинг организаций сферы социального обслуживания по оценке качества оказания услуг (юридические лица), в баллах

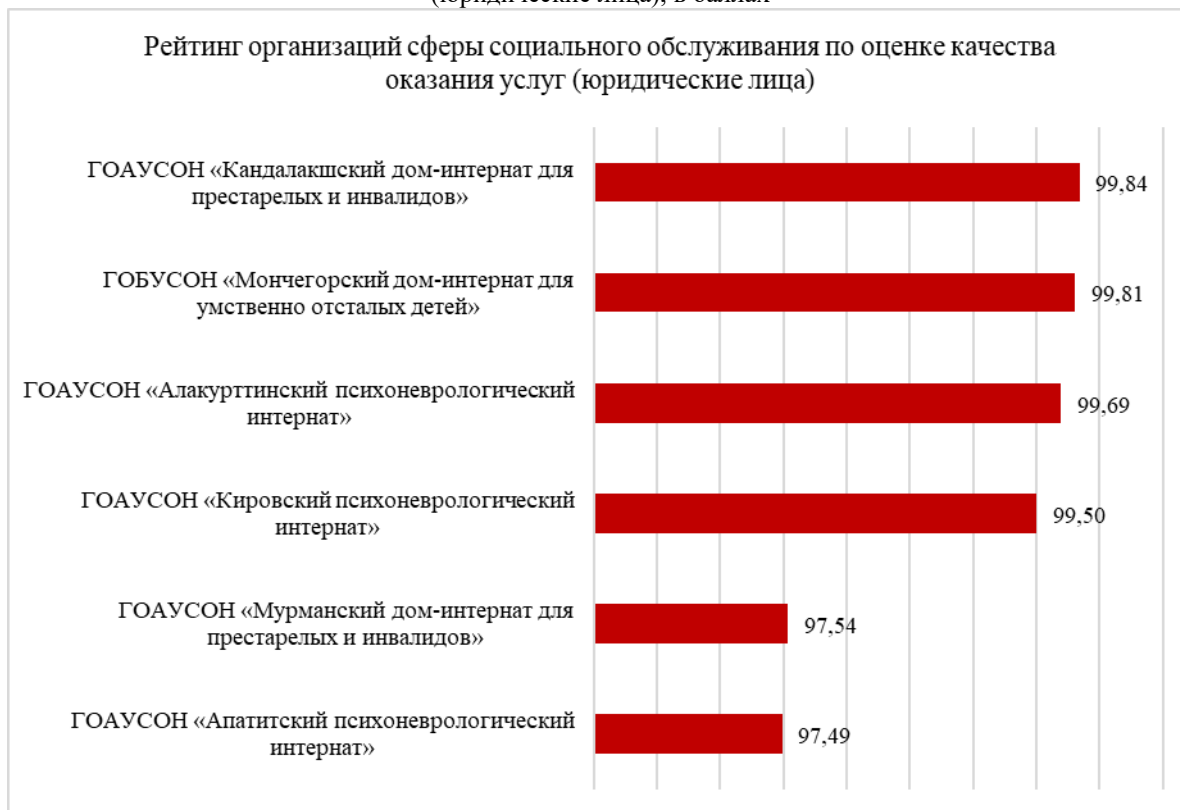


Таблица 3.2.2. Рейтинг организаций сферы социального обслуживания по оценке качества оказания услуг (юридические лица), в баллах

Место рейтинга	Проект рейтинга организаций (юридические лица)	Оценка НОК, баллы
1	ГОВАУСОН «Кандалакшский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	99,84
2	ГОВАУСОН «Мончегорский дом-интернат для умственно отсталых детей»	99,81
3	ГОВАУСОН «Алакурттинский психоневрологический интернат»	99,69
4	ГОВАУСОН «Кировский психоневрологический интернат»	99,50
5	ГОВАУСОН «Мурманский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	97,54
6	ГОВАУСОН «Апатитский психоневрологический интернат»	97,49

4 из 6-и частных организаций социального обслуживания, обследованных в рамках проведения НОК, получили высокие оценки (от 90,30 до 94,17 балла) – это Мурманская региональная благотворительная общественная организация помощи незащищенным слоям населения «Социальное начало», ООО «Социальная служба «Доверие», ООО «Организация социального обслуживания «Всегда рядом», АНО социального обслуживания населения «Рука помощи». Остальные из обследованных частных организаций получили удовлетворительные, или «средние», оценки (от 79,86 до 87,38 балла) – это ООО «Агентство социальной помощи «Старость в радость», ИП Мужжевлев Д.С. (см. Рисунок 3.2.3 и Таблицу 3.2.3).

Рисунок 3.2.3. Рейтинг организаций сферы социального обслуживания по оценке качества оказания услуг (частные организации), в баллах



Таблица 3.2.3. Рейтинг организаций сферы социального обслуживания по оценке качества оказания услуг (частные организации), в баллах

Место рейтинга	Проект рейтинга организаций (частные организации)	Оценка НОК, баллы
1	Мурманская региональная благотворительная общественная организация помощи незащищенным слоям населения «Социальное начало»	94,17
2	Общество с ограниченной ответственностью «Социальная служба «Доверие»	91,60
3	Общество с ограниченной ответственностью «Организация социального обслуживания «Всегда рядом»	90,77
4	Автономная некоммерческая организация социального обслуживания населения «Рука помощи»	90,30
5	Общество с ограниченной ответственностью «Агентство социальной помощи «Старость в радость»	87,38
6	ИП Мужжевлев Д.С.	79,86

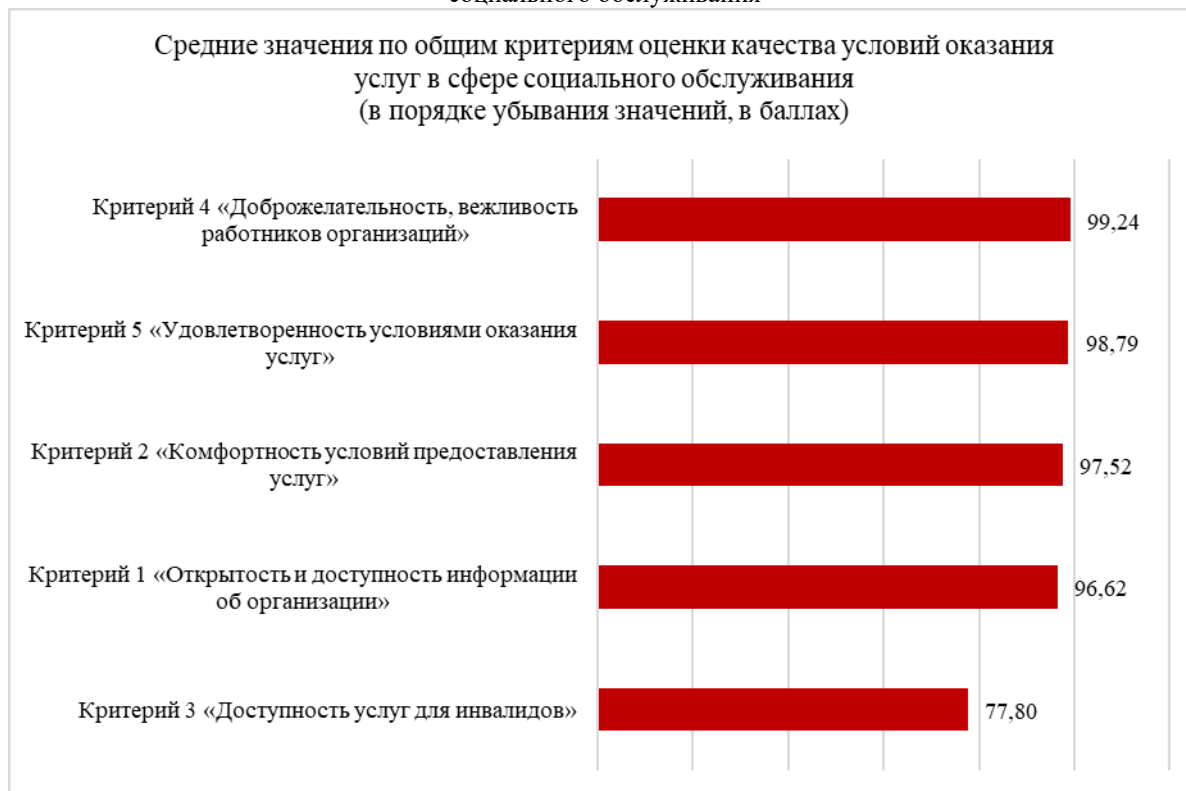
3.3. Результаты оценки организаций социального обслуживания по общим критериям НОК

Средние значения по общим критериям оценки качества условий предоставления услуг в сфере социального обслуживания составляют от 77,80 баллов до 99,24 балла. Наиболее благоприятная ситуация отмечается в отношении 4-х критериев. Первый – «Доброжелательность, вежливость работников организаций» – это лидирующий критерий рейтинга среди остальных (99,24 балла). На втором месте – критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (98,79 балла), на третьем – «Комфортность условий предоставления услуг» (97,52 балла). На четвертом месте – критерий «Открытость и доступность информации об организации» (96,62 балла).

Средние оценки получил критерий «Доступность услуг для инвалидов» (77,80 баллов) (см. Рисунок 3.3.1). Ни один из общих критериев НОК не получил неудовлетворительной оценки.

Таким образом, по результатам обследования организаций социального обслуживания в 2023 году четыре из пяти критериев получили высокие оценки, один критерий – среднюю, или удовлетворительную, оценку.

Рисунок 3.3.1. Средние значения по общим критериям оценки качества условий оказания услуг в сфере социального обслуживания



В рамках критерия «Открытость и доступность информации об организации» 10 из 12-и организаций получили высокие оценки (от 94,29

балла до 100 баллов): ГОАУСОН «Апатитский психоневрологический интернат» (98,35 балла), ГОАУСОН «Кировский психоневрологический интернат» (99,06 балла), ГОАУСОН «Мурманский дом-интернат для престарелых и инвалидов» (99,81 балла), ГОАУСОН «Кандалакшский дом-интернат для престарелых и инвалидов» (99,21 балла), ООО «Организация социального обслуживания «Всегда рядом» (99,83 балла), ООО «Агентство социальной помощи «Старость в радость» (95,58 балла), АНО социального обслуживания населения «Рука помощи» (94,29 балла), ООО «Социальная служба «Доверие» (98,00 баллов).

По 2-м организациям зафиксированы максимально высокие оценки (в 100 баллов): ГОАУСОН «Алакурттинский психоневрологический интернат», ГОБУСОН «Мончегорский дом-интернат для умственно отсталых детей».

По рассматриваемому критерию 2-е организации получили удовлетворительные («средние») оценки (70-89 баллов): ИП Мужжевлев Д.С. (86,53 балла), Мурманская региональная благотворительная общественная организация помощи незащищенным слоям населения «Социальное начало» (88,83 балла) (см. Рисунок 3.3.2 и Таблицу 3.3.2).

Рисунок 3.3.2. Оценки организаций по общему критерию НОК «Открытость и доступность информации об организации», в баллах

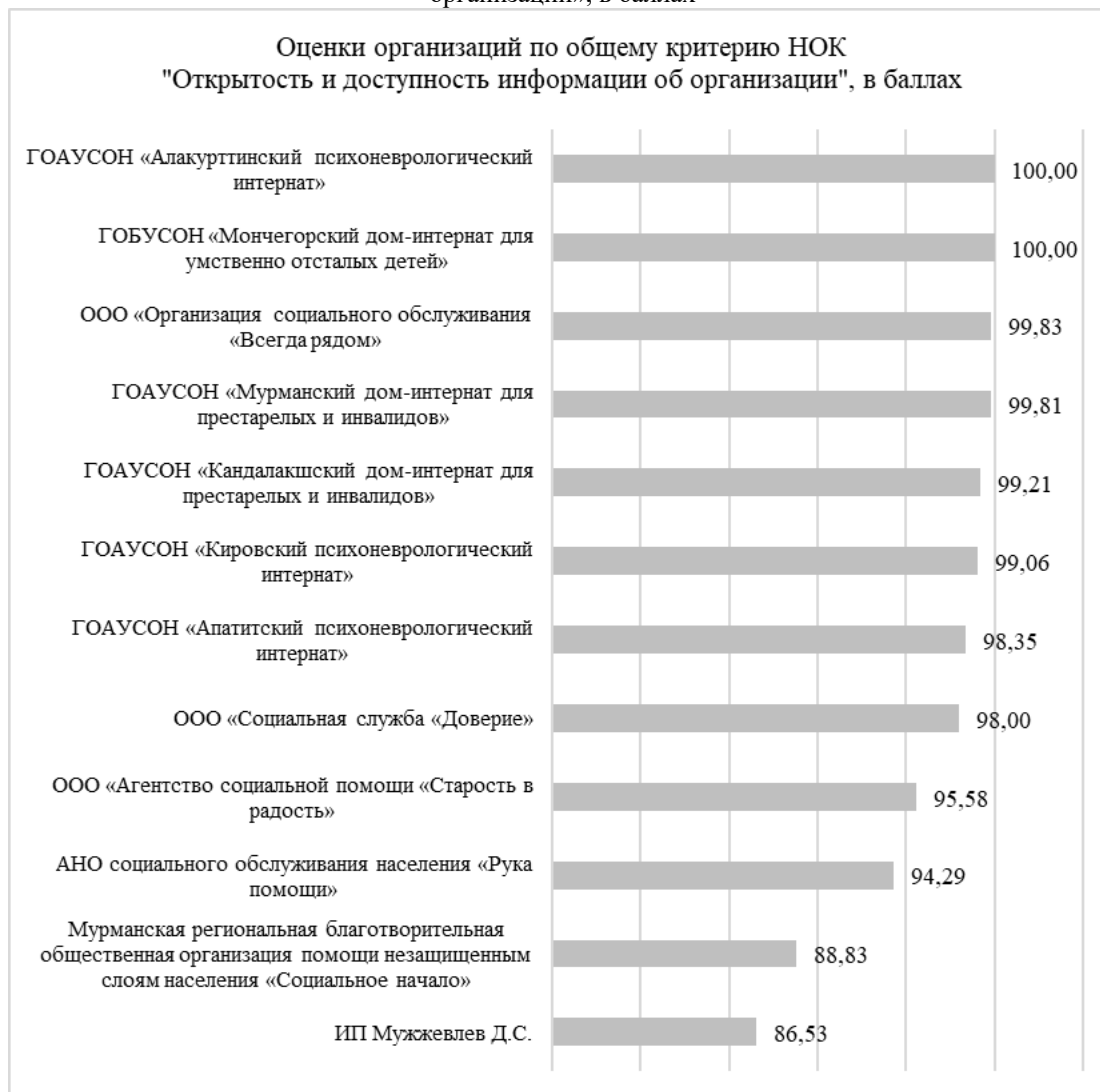


Таблица 3.3.2. Оценки организаций по общему критерию НОК «Открытость и доступность информации об организации», в баллах

Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации»	Оценка по критерию, баллы
ГОАУСОН «Алакурттинский психоневрологический интернат»	100,00
ГОБУСОН «Мончегорский дом-интернат для умственно отсталых детей»	100,00
ООО «Организация социального обслуживания «Всегда рядом»	99,83
ГОАУСОН «Мурманский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	99,81
ГОАУСОН «Кандалакшский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	99,21
ГОАУСОН «Кировский психоневрологический интернат»	99,06
ГОАУСОН «Апатитский психоневрологический интернат»	98,35
ООО «Социальная служба «Доверие»	98,00
ООО «Агентство социальной помощи «Старость в радость»	95,58
АНО социального обслуживания населения «Рука помощи»	94,29
Мурманская региональная благотворительная общественная организация помощи незащищенным слоям населения «Социальное начало»	88,83
ИП Мужжевлев Д.С.	86,53

В рамках критерия **«Комфортность условий предоставления услуг»** высокие оценки получили 11 из 12-и обследованных организаций. Максимально высокие оценки по рассматриваемому критерию (100 баллов из 100) зафиксированы в ГОАУСОН «Кировский психоневрологический интернат», ГОАУСОН «Кандалакшский дом-интернат для престарелых и инвалидов», ГОБУСОН «Мончегорский дом-интернат для умственно отсталых детей», ООО «Организация социального обслуживания «Всегда рядом», Мурманская региональная благотворительная общественная организация помощи незащищенным слоям населения «Социальное начало», АНО социального обслуживания населения «Рука помощи», ООО «Социальная служба «Доверие».

Также высокие оценки (более 90 баллов) получены в ГОАУСОН «Алакерттинский психоневрологический интернат» (99,62 балла), ГОАУСОН «Мурманский дом-интернат для престарелых и инвалидов» (99,26 балла), ООО «Агентство социальной помощи «Старость в радость» (98,65 балла), ГОАУСОН «Апатитский психоневрологический интернат» (96,67 балла).

Удовлетворительную, или «среднюю», оценку получил ИП Мужжевлев Д.С. (76,00 баллов) (см. Рисунок 3.3.3 и Таблицу 3.3.3).

Рисунок 3.3.3. Оценки организаций по общему критерию НОК «Комфортность условий для предоставления услуг», в баллах

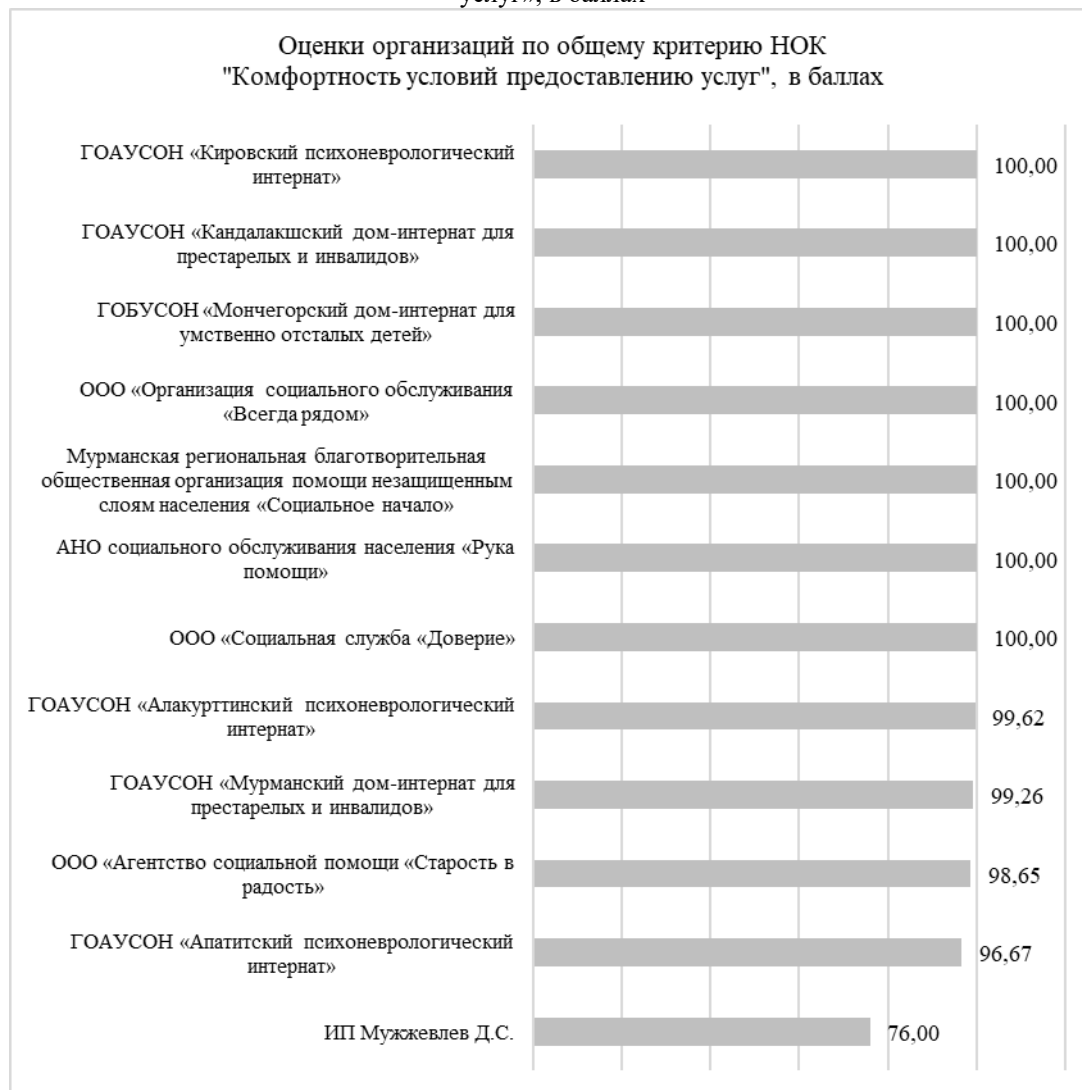


Таблица 3.3.3. Оценки организаций по общему критерию НОК «Комфортность условий предоставления услуг», в баллах

Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг»	Оценка по критерию, баллы
ГОАУСОН «Кировский психоневрологический интернат»	100,00
ГОАУСОН «Кандалакшский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100,00
ГОБУСОН «Мончегорский дом-интернат для умственно отсталых детей»	100,00
ООО «Организация социального обслуживания «Всегда рядом»	100,00
Мурманская региональная благотворительная общественная организация помощи незащищенным слоям населения «Социальное начало»	100,00
АНО социального обслуживания населения «Рука помощи»	100,00
ООО «Социальная служба «Доверие»	100,00
ГОАУСОН «Алакурттинский психоневрологический интернат»	99,62
ГОАУСОН «Мурманский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	99,26
ООО «Агентство социальной помощи «Старость в радость»	98,65
ГОАУСОН «Апатитский психоневрологический интернат»	96,67
ИП Мужжевлев Д.С.	76,00

В рамках критерия **«Доступность услуг для инвалидов»** максимально высокие оценки (100 баллов из 100) получили 4 из 12-и обследованных организаций социального обслуживания Мурманской области – это ГОАУСОН «Алакерттинский 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». Также высокие оценки (более 90 баллов) получили ГОАУСОН «Кировский психоневрологический интернат» (99,53 балла), ГОАУСОН «Апатитский психоневрологический интернат» (98,70 балла).

Удовлетворительная, или «средняя», оценка получена в Мурманской региональной благотворительной общественной организации помощи незащищенным слоям населения «Социальное начало» (82,00 балла).

Неудовлетворительные, или «низкие», оценки получены по 5-и организациям из 12-и обследованных – это ООО «Социальная служба «Доверие» (60,00 балла), ООО «Организация социального обслуживания «Всегда рядом» (54,00 балла), АНО социального обслуживания населения «Рука помощи» (58,00 балла), ООО «Агентство социальной помощи «Старость в радость» (43,42 балла), ИП Мужжевлев Д.С. (38,00 баллов) (см. Рисунок 3.3.4 и Таблицу 3.3.4).

Рисунок 3.3.4. Оценки организаций по общему критерию НОК «Доступность услуг для инвалидов», в баллах

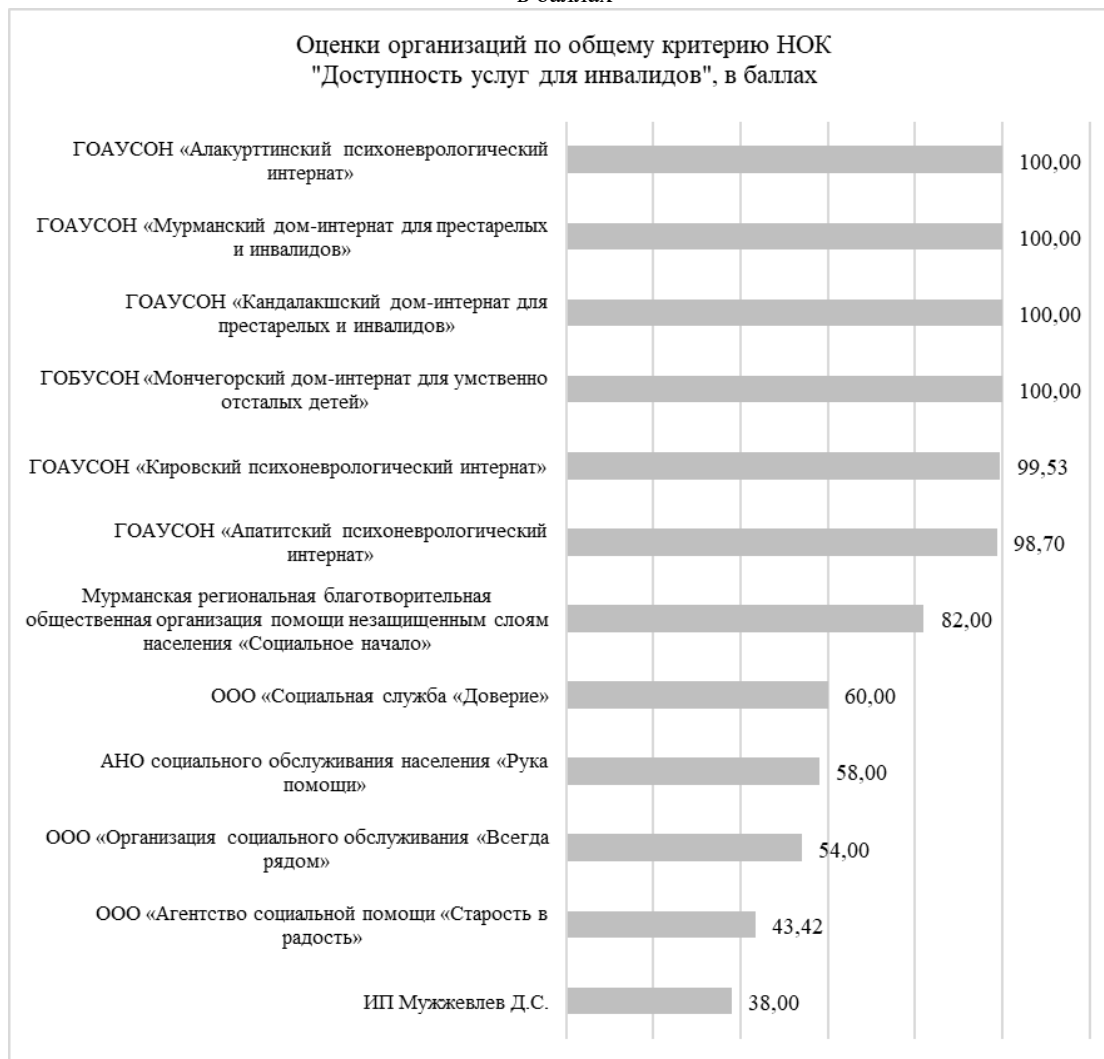


Таблица 3.3.4. Оценки организаций по общему критерию НОК «Доступность услуг для инвалидов», в баллах

Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов»	Оценка по критерию, баллы
ГОАУСОН «Алакурттинский психоневрологический интернат»	100,00
ГОАУСОН «Мурманский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100,00
ГОАУСОН «Кандалакшский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100,00
ГОБУСОН «Мончегорский дом-интернат для умственно отсталых детей»	100,00
ГОАУСОН «Кировский психоневрологический интернат»	99,53
ГОАУСОН «Апатитский психоневрологический интернат»	98,70
Мурманская региональная благотворительная общественная организация помощи незащищенным слоям населения «Социальное начало»	82,00
ООО «Социальная служба «Доверие»	60,00
АНО социального обслуживания населения «Рука помощи»	58,00
ООО «Организация социального обслуживания «Всегда рядом»	54,00
ООО «Агентство социальной помощи «Старость в радость»	43,42
ИП Мужжевлев Д.С.	38,00

В рамках критерия **«Доброжелательность, вежливость работников организаций»** все 12 обследованных организаций получили высокие оценки. При этом максимально высокие (100 баллов из 100) зафиксированы в ГОАУСОН «Алакерттинский психоневрологический интернат», ГОАУСОН «Кировский психоневрологический интернат», ГОАУСОН «Кандалакшский дом-интернат для престарелых и инвалидов», ГОБУСОН «Мончегорский дом-интернат для умственно отсталых детей», ООО «Организация социального обслуживания «Всегда рядом», Мурманской региональной благотворительной общественной организации помощи незащищенным слоям населения «Социальное начало», АНО социального обслуживания населения «Рука помощи», ООО «Социальная служба «Доверие».

Высокие оценки (более 90 баллов) получены в ООО «Агентство социальной помощи «Старость в радость» (99,62 балла), ИП Мужжевлев Д.С. (98,75 балла), ГОАУСОН «Апатитский психоневрологический интернат» (97,14 балла), ГОАУСОН «Мурманский дом-интернат для престарелых и инвалидов» (95,37 балла) (см. Рисунок 3.3.5 и Таблицу 3.3.5).

Рисунок 3.3.5. Оценки организаций по общему критерию НОК «Доброжелательность, вежливость работников организаций», в баллах

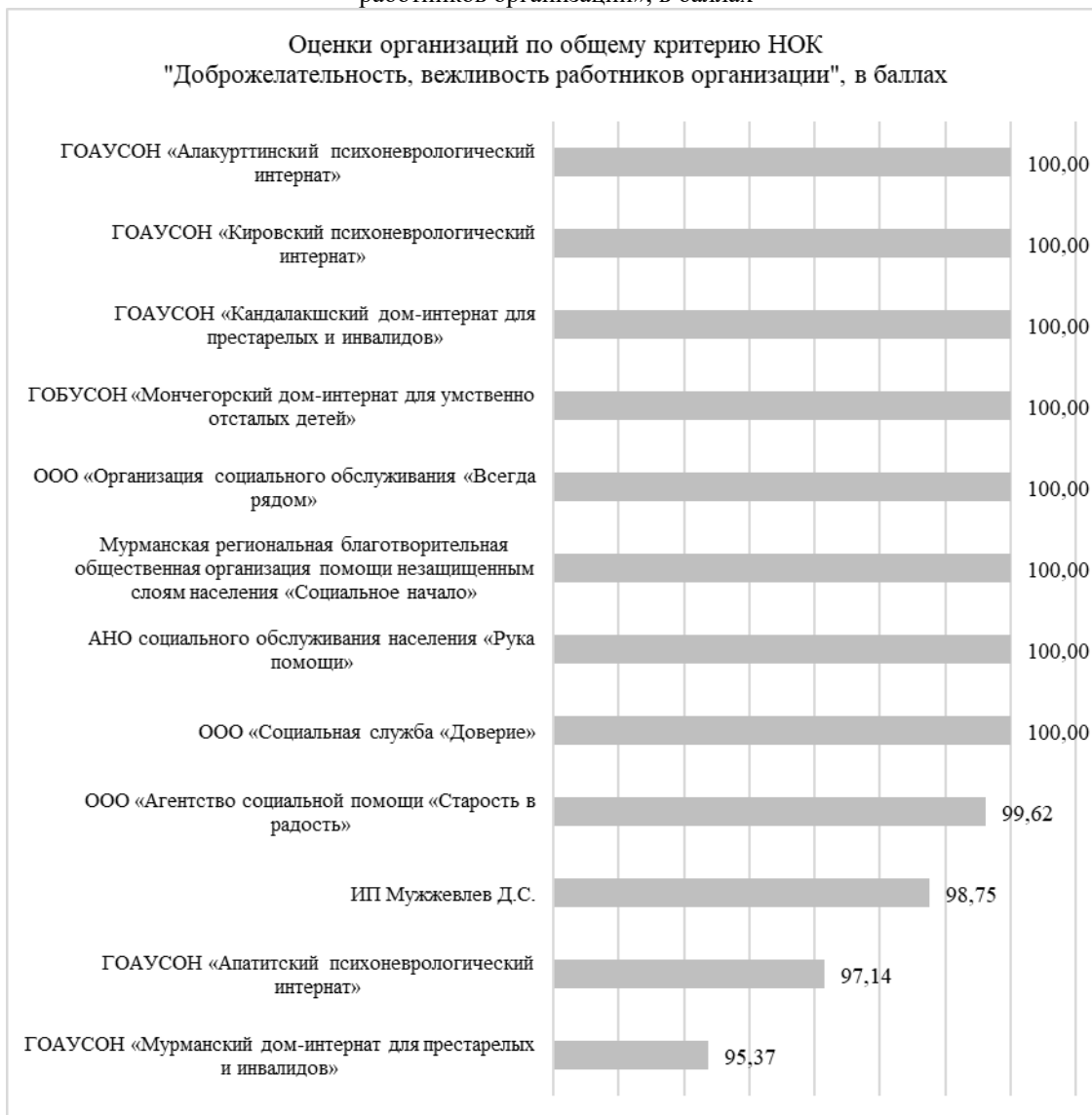


Таблица 3.3.5. Оценки организаций по общему критерию НОК «Доброжелательность, вежливость работников организаций», в баллах

Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций»	Оценка по критерию, баллы
ГОАУСОН «Алакерттинский психоневрологический интернат»	100,00
ГОАУСОН «Кировский психоневрологический интернат»	100,00
ГОАУСОН «Кандалакшский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100,00
ГОБУСОН «Мончегорский дом-интернат для умственно отсталых детей»	100,00
ООО «Организация социального обслуживания «Всегда рядом»	100,00
Мурманская региональная благотворительная общественная организация помощи незащищенным слоям населения «Социальное начало»	100,00
АНО социального обслуживания населения «Рука помощи»	100,00
ООО «Социальная служба «Доверие»	100,00
ООО «Агентство социальной помощи «Старость в радость»	99,62
ИП Мужжеев Д.С.	98,75
ГОАУСОН «Апатитский психоневрологический интернат»	97,14
ГОАУСОН «Мурманский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	95,37

В рамках критерия **«Удовлетворенность условиями оказания услуг»** все 12 обследованных организаций получили высокие оценки. Максимально высокие значения критериев (100 баллов из 100) зафиксированы в 5-и организациях – это ГОАУСОН «Кандалакшский дом-интернат для престарелых и инвалидов», ООО «Организация социального обслуживания «Всегда рядом», ИП Мужжевлев Д.С., Мурманская региональная благотворительная общественная организация помощи незащищенным слоям населения «Социальное начало», ООО «Социальная служба «Доверие».

Высокие оценки (более 90 баллов) получены в ООО «Агентство социальной помощи «Старость в радость» (99,62 балла), АНО социального обслуживания населения «Рука помощи» (99,21 балла), ГОБУСОН «Мончегорский дом-интернат для умственно отсталых детей» (99,03 балла), ГОАУСОН «Кировский психоневрологический интернат» (98,91 балла), ГОАУСОН «Алакурттинский психоневрологический интернат» (98,85 балла), ГОАУСОН «Апатитский психоневрологический интернат» (96,58 балла), ГОАУСОН «Мурманский дом-интернат для престарелых и инвалидов» (93,24 балла) (см. Рисунок 3.3.6 и Таблицу 3.3.6).

Рисунок 3.3.6. Оценки организаций по общему критерию НОК «Удовлетворенность условиями оказания услуг», в баллах

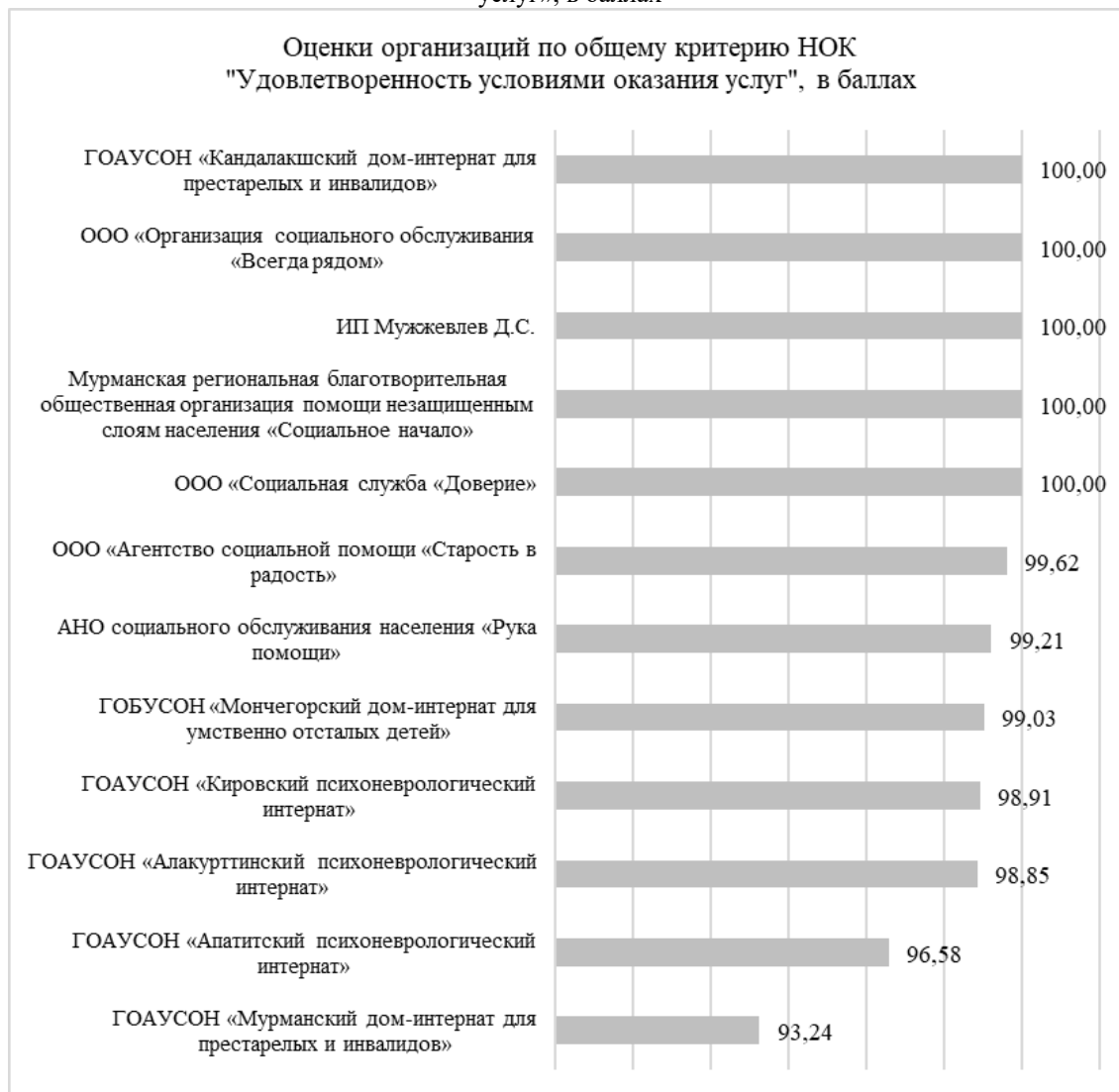


Таблица 3.3.6. Оценки организаций по общему критерию НОК «Удовлетворенность условиями оказания услуг», в баллах

Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	Оценка по критерию, баллы
ГОВАУСОН «Кандалакшский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100,00
ООО «Организация социального обслуживания «Всегда рядом»	100,00
ИП Мужжевлев Д.С.	100,00
Мурманская региональная благотворительная общественная организация помощи незащищенным слоям населения «Социальное начало»	100,00
ООО «Социальная служба «Доверие»	100,00
ООО «Агентство социальной помощи «Старость в радость»	99,62
АНО социального обслуживания населения «Рука помощи»	99,21
ГОВАУСОН «Мончегорский дом-интернат для умственно отсталых детей»	99,03
ГОВАУСОН «Кировский психоневрологический интернат»	98,91
ГОВАУСОН «Алакурттинский психоневрологический интернат»	98,85
ГОВАУСОН «Апатитский психоневрологический интернат»	96,58
ГОВАУСОН «Мурманский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	93,24

Значения общих критериев оценки качества условий оказания услуг по всем организациям социального обслуживания в Мурманской области, обследованным в рамках НОК в 2023 году, представлены в Таблице 3.3.7.

Таблица 3.3.7. Значения критериев оценки качества условий оказания услуг в сфере социального обслуживания в разрезе организаций, в баллах

	Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации»	Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг»	Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов»	Критерий 4 «Доброжелатель ность, вежливость работников организаций»	Критерий 5 «Удовлетвор енность условиями оказания услуг»
ГОАУСОН «Алакурттинский психоневрологический интернат»	100,00	99,62	100,00	100,00	98,85
ГОАУСОН «Апатитский психоневрологический интернат»	98,35	96,67	98,70	97,14	96,58
ГОАУСОН «Кировский психоневрологический интернат»	99,06	100,00	99,53	100,00	98,91
ГОАУСОН «Мурманский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	99,81	99,26	100,00	95,37	93,24
ГОАУСОН «Кандалакшский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	99,21	100,00	100,00	100,00	100,00
ГОБУСОН «Мончегорский дом-интернат для умственно отсталых детей»	100,00	100,00	100,00	100,00	99,03
ООО «Организация социального обслуживания «Всегда рядом»	99,83	100,00	54,00	100,00	100,00
ООО «Агентство социальной помощи «Старость в радость»	95,58	98,65	43,42	99,62	99,62
ИП Мужжевлев Д.С.	86,53	76,00	38,00	98,75	100,00
Мурманская региональная благотворительная общественная организация помощи незащищенным слоям населения «Социальное начало»	88,83	100,00	82,00	100,00	100,00
АНО социального обслуживания населения «Рука помощи»	94,29	100,00	58,00	100,00	99,21
ООО «Социальная служба «Доверие»	98,00	100,00	60,00	100,00	100,00

3.4. Результаты оценки организаций социального обслуживания по показателям, входящим в состав общих критериев оценки НОК

Среднее значение по всем критериям оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания **составляет 93,99 балла (высокая оценка).**

Высокие оценки получены по критериям «Доброжелательность, вежливость работников организаций» (99,24 балла), «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (98,79 балла), «Комфортность условий предоставления услуг» (97,52 балла), «Открытость и доступность информации об организации» (96,62 балла).

Средняя оценка зафиксирована по критерию «Доступность услуг для инвалидов» (77,80 балла).

Неудовлетворительных, или «низких», оценок не получено ни по одному из общих критериев оценки качества условий оказания услуг.

Рассмотрим более подробно рейтинги учреждений в разрезе показателей, входящих в состав общих критериев оценки НОК.

Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» и входящие в его состав показатели оценки

Высокие оценки по данному критерию получены в 10-и организациях социального обслуживания: от 94,29 балла до 100 баллов. По 2-м организациям зафиксированы удовлетворительные («средние») оценки рассматриваемого критерия: от 86,53 до 88,83 балла.

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).

По показателю 1.1. (соответствие информации о деятельности организации на стендах в помещениях и на официальном сайте организации) высокие оценки продемонстрировали 8 организаций из 12-и обследованных: максимально высокие значения показателя (100 из 100 баллов) – у ГОАУСОН «Алакерттинский психоневрологический интернат», ГОАУСОН «Апатитский психоневрологический интернат», ГОАУСОН «Кировский психоневрологический интернат», ГОАУСОН «Мурманский дом-интернат для престарелых и инвалидов», ГОБУСОН «Мончегорский дом-интернат для умственно отсталых детей», ООО «Организация социального обслуживания «Всегда рядом»; высокие оценки показателя получены в ГОАУСОН «Кандалакшский дом-интернат для престарелых и инвалидов» (97,37 балла).

Удовлетворительные, или «средние», оценки по показателю 1.1. получены в ООО «Агентство социальной помощи «Старость в радость» (86,53 балла), АНО социального обслуживания населения «Рука помощи» (80,96 балла), Мурманской региональной благотворительной общественной организации помощи незащищенным слоям населения «Социальное начало» (72,76 балла)

Неудовлетворительные, или «низкие», оценки по показателю 1.1. получены в ИП Мужжевлев Д.С. (55,11 балла).

По показателю 1.2. (наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование) абсолютное большинство организаций получили высокие оценки: максимально высокие (100 из 100 баллов) продемонстрировали ГОАУСОН «Алакерттинский психоневрологический интернат», ГОАУСОН «Апатитский психоневрологический интернат», 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», ООО «Организация социального обслуживания «Всегда рядом», ООО «Агентство социальной помощи «Старость в радость»,

ООО «Социальная служба «Доверие», АНО социального обслуживания населения «Рука помощи», ИП Мужжевлев Д.С.; оценку в 90 баллов получила Мурманская региональная благотворительная общественная организация помощи незащищенным слоям населения «Социальное начало».

Удовлетворительную, или «среднюю», оценку по показателю 1.2. не получила ни одна из обследованных организаций.

Неудовлетворительную, или «низкую», оценку по показателю 1.2. не получила ни одна из обследованных организаций.

По показателю 1.3. (доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации) все 12 обследованных организаций получили высокие оценки: максимально высокие (100 из 100 баллов) зафиксированы в ГОАУСОН «Алакерттинский психоневрологический интернат», ГОАУСОН «Кандалакшский дом-интернат для престарелых и инвалидов», ГОБУСОН «Мончегорский дом-интернат для умственно отсталых детей», ИП Мужжевлев Д.С., Мурманская региональная благотворительная общественная организация помощи незащищенным слоям населения «Социальное начало», АНО социального обслуживания населения «Рука помощи»; высокие оценки (90 и более баллов) получены в ГОАУСОН «Апатитский психоневрологический интернат» (95,89 балла), ГОАУСОН «Кировский психоневрологический интернат» (97,66 балла), ГОАУСОН «Мурманский дом-интернат для престарелых и инвалидов» (99,54 балла), ООО «Организация социального обслуживания «Всегда рядом» (99,58 балла), ООО «Агентство социальной помощи «Старость в радость» (99,04 балла), ООО «Социальная служба «Доверие» (99,19 балла).

Распределение оценок по показателям (1.1., 1.2., 1.3.), входящим в критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации», представлены в Таблице 3.4.1.

Таблица 3.4.1. Распределение оценок по показателям (1.1, 1.2, 1.3), входящим в критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации», в баллах

		ГОАУСОН «Алакуртгинский психоневрологический интернат»	ГОАУСОН «Апатитский психоневрологический интернат»	ГОАУСОН «Кировский психоневрологический интернат»	ГОАУСОН «Мурманский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	ГОАУСОН «Кандалакшский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	ГОВУСОН «Мончегорский дом-интернат для умственно отсталых детей»	ООО «Организация социального обслуживания «Всегда рядом»	ООО «Агентство социальной помощи «Старость в радость»	ИП Мужжеев Д.С.	Мурманская региональная благотворительная общественная организация помощи незащищенным слоям населения «Социальное начало»	АНО социального обслуживания населения «Рука помощи»	ООО «Социальная служба «Доверие»	Средние значения показателей и критериев
П11	п.1.1.Соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами (инф.стенд и сайт)	100,00	100,00	100,00	100,00	97,37	100,00	100,00	86,53	55,11	72,76	80,96	94,43	90,60
П12	п.1.2.Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	90,00	100,00	100,00	99,17
П13	п.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»	100,00	95,89	97,66	99,54	100,00	100,00	99,58	99,04	100,00	100,00	100,00	99,19	99,24
К1	Итого по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации»	100,00	98,35	99,06	99,81	99,21	100,00	99,83	95,58	86,53	88,83	94,29	98,00	96,62

Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» и входящие в его состав показатели оценки

Большинство обследованных организаций получили высокие оценки по данному критерию: по 11-и организациям его значения составляют от 96,67 до 100 баллов. Одна из обследованных организаций продемонстрировала среднее значение данного критерия (ИП Мужжевлев Д.С.: 76,00 баллов).

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) подавляющее большинство организаций (11 из 12-и учреждений) получили самые высокие оценки (100 баллов из 100): ГОАУСОН «Алакерттинский психоневрологический интернат», ГОАУСОН «Апатитский психоневрологический интернат», 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», ООО «Организация социального обслуживания «Всегда рядом», ООО «Агентство социальной помощи «Старость в радость», Мурманская региональная благотворительная общественная организация помощи незащищенным слоям населения «Социальное начало», АНО

социального обслуживания населения «Рука помощи», ООО «Социальная служба «Доверие».

Средняя оценка по рассматриваемому показателю 2.1. не получена ни по одной из обследованных организаций.

Неудовлетворительная оценка («низкая») по показателю 2.1. получена в организации социального обслуживания ИП Мужжевлев Д.С.: 20,00 баллов из 100 возможных. Полученное значение связано с тем, что данная организация не осуществляет оказание услуг в стационарных или полустационарных условиях. Услуги социального обслуживания населения данной организацией оказываются только на дому³.

По показателю 2.2. (время ожидания предоставления услуги). все 12 из обследованных организаций социального обслуживания получили высокие оценки (более 90 баллов). При этом 9 из 12-и организаций получили максимально высокие значения показателя (100 из 100 баллов): ГОАУСОН «Алакерттинский психоневрологический интернат», ГОАУСОН «Апатитский психоневрологический интернат», ГОАУСОН «Кандалакшский дом-интернат для престарелых и инвалидов, ГОБУСОН «Мончегорский дом-интернат для умственно отсталых детей», ООО «Организация социального обслуживания «Всегда рядом», ИП Мужжевлев Д.С., Мурманская региональная благотворительная общественная организация помощи незащищенным слоям населения «Социальное начало», АНО социального обслуживания населения «Рука помощи», ООО «Социальная служба «Доверие».

Также высокие оценки получены по ГОАУСОН «Апатитский психоневрологический интернат» (95,24 балла), ГОАУСОН «Мурманский дом-интернат для престарелых и инвалидов» (98,15 балла), ООО «Агентство социальной помощи «Старость в радость» (98,08 балла).

Средние или низкие оценки по показателю 2.1. не получены ни по одной из обследованных организаций.

По показателю 2.3. (доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг) все 12 обследованных организаций получили высокие оценки. Так, 9 из 12-ти организаций социального обслуживания продемонстрировали максимально высокие значения рассматриваемого показателя (100 баллов из 100): 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», ООО «Организация социального обслуживания «Всегда рядом», ИП Мужжевлев Д.С., Мурманская региональная благотворительная общественная организация помощи незащищенным слоям населения «Социальное начало», АНО социального

³ Данные организации не имеют помещения, все социальные услуги оказываются сотрудниками на дому непосредственно у получателей услуг

обслуживания населения «Рука помощи», ООО «Социальная служба «Доверие».

Также высокие оценки по показателю 2.3. (более 90 баллов) получены в ГОАУСОН «Алакурттинский психоневрологический интернат» (98,72 балла), ГОАУСОН «Апатитский психоневрологический интернат» (95,24 балла), ООО «Агентство социальной помощи «Старость в радость» (98,08 балла).

Распределение оценок по показателям (2.1., 2.2., 2.3.), входящим в критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг», представлены в Таблице 3.4.2.

Таблица 3.4.2. Распределение оценок по показателям (2.1, 2.2, 2.3), входящим в критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг», в баллах

		ГОАУСОН «Алакуртгинский психоневрологический интернат»	ГОАУСОН «Апатитский психоневрологический интернат»	ГОАУСОН «Кировский психоневрологический интернат»	ГОАУСОН «Мурманский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	ГОАУСОН «Кандалакшский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	ГБУСОН «Мончегорский дом-интернат для умственно отсталых детей»	ООО «Организация социального обслуживания «Всегда рядом»	ООО «Агентство социальной помощи «Старость в радость»	ИП Мужжеев Д.С.	Мурманская региональная благотворительная общественная организация помощи незащищенным слоям населения «Социальное начало»	АНО социального обслуживания населения «Рука помощи»	ООО «Социальная служба «Доверие»	Средние значения показателей и критериев
П21	п.2.1.Обеспечение в организации (учреждении) комфортных условий для предоставления услуг	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	20,00	100,00	100,00	100,00	93,33
П22	п.2.2.Время ожидания предоставления услуги	100,00	95,24	100,00	98,15	100,00	100,00	100,00	98,08	100,00	100,00	100,00	100,00	99,29
П23	п.2.3.Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг	98,72	95,24	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	98,08	100,00	100,00	100,00	100,00	99,34
К2	Итого по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг»	99,62	96,67	100,00	99,26	100,00	100,00	100,00	98,65	76,00	100,00	100,00	100,00	97,52

Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов» и входящие в его состав показатели оценки

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» 6 из 12-и обследованных организаций получены высокие оценки (от 98,70 до 100 баллов). Одна организация продемонстрировала среднее значение критерия (82,00 балла). Остальные 5 организаций получили неудовлетворительные оценки по критерию доступности услуг для инвалидов (от 38,00 до 60,00 баллов).

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) максимально высокие оценки получили 6 из 12-и обследованных организаций (100 баллов из 100): ГОАУСОН «Алакерттинский психоневрологический интернат», ГОАУСОН «Апатитский психоневрологический интернат», 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».

Ни одна из обследованных организаций не продемонстрировала средние значения показателя 3.1.

Неудовлетворительные оценки показателя 3.1. наблюдаются по 6-и из 12-и обследованных организаций: Мурманская региональная благотворительная общественная организация помощи незащищенным слоям населения «Социальное начало» (40,00 баллов), АНО социального обслуживания населения «Рука помощи» (40,00 баллов), ООО «Социальная служба «Доверие» (20,00 баллов), ООО «Агентство социальной помощи «Старость в радость» (20,00 баллов); в ООО «Организация социального обслуживания «Всегда рядом» и ИП Мужжевлев Д.С. получены нулевые значения показателя (0 баллов). Полученное значение связано с тем, что данные организации не осуществляют оказание услуг в стационарных или полустационарных условиях. Услуги социального обслуживания населения в данных организациях оказываются только на дому.

По показателю 3.2. (обеспечение в организации (учреждения) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими) максимально высокие оценки (100 из 100 баллов) получены в 7-и из 12-и обследованных организаций социального обслуживания: ГОАУСОН «Алакурттинский психоневрологический интернат», ГОАУСОН «Апатитский психоневрологический интернат», 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», Мурманская региональная благотворительная общественная организация помощи незащищенным слоям населения «Социальное начало».

Ни одна из обследованных организаций не продемонстрировала средние значения показателя 3.2.

Неудовлетворительные оценки показателя 3.2. продемонстрировали 5 из 12-и обследованных организаций социального обслуживания: ООО «Организация социального обслуживания «Всегда рядом» (60,00 баллов), ООО «Агентство социальной помощи «Старость в радость» (20,00 баллов), ИП Мужжевлев Д.С. (20,00 баллов), АНО социального обслуживания населения «Рука помощи» (40,00 баллов), ООО «Социальная служба «Доверие» (60,00 баллов).

По показателю 3.3. (доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов) все 12 обследованных организаций получили высокие оценки. Так, 9 из 12-и продемонстрировали максимально высокие значения показателя (100 баллов из 100): 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», ООО «Организация социального обслуживания «Всегда рядом», ИП Мужжевлев Д.С., Мурманская региональная благотворительная общественная организация помощи незащищенным слоям населения «Социальное начало», АНО социального обслуживания населения «Рука помощи», ООО «Социальная служба «Доверие»; также высокие оценки показателя 3.3. получены в ГОАУСОН «Апатитский психоневрологический интернат» (95,67 балла), ГОАУСОН «Кировский психоневрологический интернат» (98,44 балла), ООО «Агентство социальной помощи «Старость в радость» (98,08 балла).

Распределение оценок по показателям (3.1., 3.2., 3.3.), входящим в критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов», представлены в Таблице 3.4.3.

Таблица 3.4.3. Распределение оценок по показателям (3.1, 3.2, 3.3), входящим в критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов», в баллах

		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 детей»	ООО «Организация социального обслуживания «Всегда рядом»	ООО «Агентство социальной помощи «Старость в радость»	ИП Мужжеев Д.С.	Мурманская региональная благотворительная общественная организация помощи незащищенным слоям населения «Социальное начало»	АНО социального обслуживания населения «Рука помощи»	ООО «Социальная служба «Доверие»	Средние значения показателей и критериев
ПЗ1	п.3.1.Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	0,00	20,00	0,00	40,00	40,00	20,00	60,00
ПЗ2	п.3.2.Обеспечение в организации (учреждения) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	60,00	20,00	20,00	100,00	40,00	60,00	75,00
ПЗ3	п.3.3.Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	100,00	95,67	98,44	100,00	100,00	100,00	100,00	98,08	100,00	100,00	100,00	100,00	99,35
КЗ	Итого по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов»	100,00	98,70	99,53	100,00	100,00	100,00	54,00	43,42	38,00	82,00	58,00	60,00	77,80

Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» и входящие в его состав показатели оценки

По всем 12-и обследованным организациям социального обслуживания по критерию 4 получены высокие оценки (более 90 баллов). В том числе по 8-и организациям получены максимальные значения критерия (100 баллов из 100), по 4-м организациям значения критерия составляют от 95,37 до 99,62 балла.

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 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) максимально высокие оценки (100 баллов из 100) получены по 10-и организациям: ГОАУСОН «Алакерттинский психоневрологический интернат», ГОАУСОН «Кировский психоневрологический интернат», ГОАУСОН «Кандалакшский дом-интернат для престарелых и инвалидов», ГОБУСОН «Мончегорский дом-интернат для умственно отсталых детей», ООО «Организация социального обслуживания «Всегда рядом», ООО «Агентство социальной помощи «Старость в радость», ИП Мужжевлев Д.С., Мурманская региональная благотворительная общественная организация помощи незащищенным слоям населения «Социальное начало», АНО

социального обслуживания населения «Рука помощи», ООО «Социальная служба «Доверие»; также высокие оценки продемонстрировали ГОАУСОН «Апатитский психоневрологический интернат» (97,40 балла) и ГОАУСОН «Мурманский дом-интернат для престарелых и инвалидов» (96,30 балла);

- по показателю 4.2. (доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги) максимально высокие оценки продемонстрировали 10 из 12-и обследованных организаций (100 баллов из 100): ГОАУСОН «Алакорттинский психоневрологический интернат», ГОАУСОН «Кировский психоневрологический интернат», ГОАУСОН «Кандалакшский дом-интернат для престарелых и инвалидов», ГОБУСОН «Мончегорский дом-интернат для умственно отсталых детей», ООО «Организация социального обслуживания «Всегда рядом», ООО «Агентство социальной помощи «Старость в радость», ИП Мужжевлев Д.С., Мурманская региональная благотворительная общественная организация помощи незащищенным слоям населения «Социальное начало», АНО социального обслуживания населения «Рука помощи», ООО «Социальная служба «Доверие»; также высокие оценки получены по ГОАУСОН «Апатитский психоневрологический интернат» (96,97 балла) и ГОАУСОН «Мурманский дом-интернат для престарелых и инвалидов» (93,52 балла);

- по показателю 4.3. (доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия) максимально высокие оценки продемонстрировали 8 из 12-и обследованных организаций (100 баллов из 100): ГОАУСОН «Алакорттинский психоневрологический интернат», ГОАУСОН «Кировский психоневрологический интернат», ГОАУСОН «Кандалакшский дом-интернат для престарелых и инвалидов», ГОБУСОН «Мончегорский дом-интернат для умственно отсталых детей», ООО «Организация социального обслуживания «Всегда рядом», Мурманская региональная благотворительная общественная организация помощи незащищенным слоям населения «Социальное начало», АНО социального обслуживания населения «Рука помощи», ООО «Социальная служба «Доверие»; также высокие оценки по показателю 4.3. получены в ГОАУСОН «Апатитский психоневрологический интернат» (96,97 балла), ГОАУСОН «Мурманский дом-интернат для престарелых и инвалидов» (97,22 балла), ООО «Агентство социальной помощи «Старость в радость» (98,08 балла), ИП Мужжевлев Д.С. (93,75 балла).

Распределение оценок по показателям (4.1., 4.2., 4.3.), входящим в критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы», представлены в Таблице 3.4.4.

Таблица 3.4.4. Распределение оценок по показателям (4.1, 4.2, 4.3), входящим в критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы», в баллах

		ГОАУСОН «Алакурттинский психоневрологический интернат»	ГОАУСОН «Апатитский психоневрологический интернат»	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»	ООО «Организация социального обслуживания «Всегда рядом»	ООО «Агентство социальной помощи «Старость в радость»	ИП Мужжеев Д.С.	Мурманская региональная благотворительная общественная организация помощи незащищенным слоям населения «Социальное начало»	АНО социального обслуживания населения «Рука помощи»	ООО «Социальная служба «Доверие»	Средние значения показателей и критериев
П41	п.4.1.Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги	100,00	97,40	100,00	96,30	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	99,47
П42	п.4.2.Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги	100,00	96,97	100,00	93,52	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	99,21
П43	п.4.3.Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия	100,00	96,97	100,00	97,22	100,00	100,00	100,00	98,08	93,75	100,00	100,00	100,00	98,83
К4	Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций»	100,00	97,14	100,00	95,37	100,00	100,00	100,00	99,62	98,75	100,00	100,00	100,00	99,24

Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» и входящие в его состав показатели оценки

По всем 12-и обследованным организациям социального обслуживания по критерию 5 получены высокие оценки (более 90 баллов). В том числе по 5-и организациям получены максимальные значения критерия (100 баллов из 100), по 7-и организациям значения критерия составляют от 93,24 до 99,62 балла.

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

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

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

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

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

- по показателю 5.1. (доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию (учреждение) родственникам и знакомым) максимально высокие оценки (100 баллов из 100) получены по 8-и организациям социального обслуживания: ГОАУСОН «Кировский психоневрологический интернат», ГОАУСОН «Кандалакшский дом-интернат для престарелых и инвалидов», ГОБУСОН «Мончегорский дом-интернат для умственно отсталых детей», ООО «Организация социального обслуживания «Всегда рядом», ООО «Агентство социальной помощи «Старость в радость», ИП Мужжевлев Д.С., Мурманская региональная благотворительная общественная организация помощи незащищенным слоям населения «Социальное начало», ООО «Социальная служба «Доверие»; также высокие оценки продемонстрировали ГОАУСОН «Алакурттинский психоневрологический интернат» (96,15 балла), ГОАУСОН «Апатитский психоневрологический интернат» (95,24 балла), ГОАУСОН «Мурманский дом-интернат для престарелых и инвалидов» (96,30 балла), АНО социального обслуживания населения «Рука помощи» (97,37 балла);

- по показателю 5.2. (доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации) максимально высокие оценки (100 баллов из 100) продемонстрировали 7 организаций из 12-и: ГОАУСОН «Алакурттинский психоневрологический интернат», ГОАУСОН «Кандалакшский дом-интернат

для престарелых и инвалидов», ООО «Организация социального обслуживания «Всегда рядом», ИП Мужжевлев Д.С., Мурманская региональная благотворительная общественная организация помощи незащищенным слоям населения «Социальное начало», АНО социального обслуживания населения «Рука помощи», ООО «Социальная служба «Доверие»; также высокие оценки показателя 5.2 продемонстрировали 5 организаций – это ГОАУСОН «Апатитский психоневрологический интернат» (98,70 балла), ГОАУСОН «Кировский психоневрологический интернат» (98,44 балла), ГОАУСОН «Мурманский дом-интернат для престарелых и инвалидов» (92,59 балла), ГОБУСОН «Мончегорский дом-интернат для умственно отсталых детей» (95,15 балла), ООО «Агентство социальной помощи «Старость в радость» (98,08 балла);

- по показателю 5.3. (доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации) максимально высокие оценки (100 баллов из 100) продемонстрировали 9 из 12-и организаций: ГОАУСОН «Алакурттинский психоневрологический интернат», ГОАУСОН «Кандалакшский дом-интернат для престарелых и инвалидов», ГОБУСОН «Мончегорский дом-интернат для умственно отсталых детей», ООО «Организация социального обслуживания «Всегда рядом», ООО «Агентство социальной помощи «Старость в радость», ИП Мужжевлев Д.С., Мурманская региональная благотворительная общественная организация помощи незащищенным слоям населения «Социальное начало», АНО социального обслуживания населения «Рука помощи», ООО «Социальная служба «Доверие»; также высокие оценки показателя 5.3 получены в ГОАУСОН «Апатитский психоневрологический интернат» (96,54 балла), ГОАУСОН «Кировский психоневрологический интернат» (98,44 балла), ГОАУСОН «Мурманский дом-интернат для престарелых и инвалидов» (91,67 балла).

Распределение оценок по показателям (5.1., 5.2., 5.3.), входящим в критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг», представлены в Таблице 3.4.5.

Таблица 3.4.5. Распределение оценок по показателям (5.1, 5.2, 5.3), входящим в критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг», в баллах

		ГОАУСОН «Алакурттинский психоневрологический интернат»	ГОАУСОН «Апатитский психоневрологический интернат»	ГОАУСОН «Кировский психоневрологический интернат»	ГОАУСОН «Мурманский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	ГОАУСОН «Кандалакшский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	ГОВУСОН «Мончегорский дом-интернат для умственно отсталых детей»	ООО «Организация социального обслуживания «Всегда рядом»	ООО «Агентство социальной помощи «Старость в радость»	ИП Мужжевлев Д.С.	Мурманская региональная благотворительная общественная организация помощи незащищенным слоям населения	АНО социального обслуживания населения «Рука помощи»	ООО «Социальная служба «Доверие»	Средние значения показателей и критериев
П51	п.5.1.Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию (учреждение) родственникам и знакомым	96,15	95,24	100,00	96,30	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	97,37	100,00	98,75
П52	п.5.2.Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации	100,00	98,70	98,44	92,59	100,00	95,15	100,00	98,08	100,00	100,00	100,00	100,00	98,58
П53	п.5.3.Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации	100,00	96,54	98,44	91,67	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	98,89
К5	Итого по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	98,85	96,58	98,91	93,24	100,00	99,03	100,00	99,62	100,00	100,00	99,21	100,00	98,79

Перечень организаций социального обслуживания, осуществляющих деятельность на территории Мурманской области, подлежащих независимой оценке качества условий оказания услуг в 2023 году

№ п/п	Наименование организации	Адрес местонахождения	Количество анкет		
			заполненных на бумажном носителе в организации	заполненных онлайн	общее
1.	ГОАУСОН «Алакурттинский психоневрологический интернат»	Мурманская обл., г. Кандалакша, с.п. Алакуртти, ул. Набережная, д. 17	15	59	74
2.	ГОАУСОН «Апатитский психоневрологический интернат»	Мурманская обл., г. Апатиты, ул. Лесная, д. 51	46	185	231
3.	ГОАУСОН «Кировский психоневрологический интернат»	Мурманская обл., г. Кировск, ул. Парковая, д. 12	13	51	64
4.	ГОАУСОН «Мурманский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	Мурманская обл., г. Мурманск, ул. Старостина д.103	19	78	97
5.	ГОАУСОН «Кандалакшский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	Мурманская обл., г. Кандалакша, ул. Наймушина, д. 51	35	135	170
6.	ГОБУСОН «Мончегорский дом-интернат для умственно отсталых детей»	Мурманская обл., г. Мончегорск, ул. Геологов, д. 24	19	77	96
7.	Общество с ограниченной ответственностью «Организация социального обслуживания «Всегда рядом»	Мурманская обл., г. Кандалакша, ул. Советская, д. 18, оф. 6	18	70	88
8.	Общество с ограниченной ответственностью «Агентство социальной помощи «Старость в радость»	Мурманская область, г. Оленегорск, Ленинградский пр-кт, д. 4, оф. 32	21	83	104
9.	ИП Мужжевлев Д.С.	Мурманская обл., г. Мурманск, пр-кт Кольский, д. 106, к. 3, оф. 38	3	13	16
10.	Мурманская региональная благотворительная общественная организация помощи незащищенным слоям населения «Социальное начало»	Мурманская обл., г. Мурманск, ул. Октябрьская, д. 2, к. А, оф. 7	5	22	27
11.	Автономная некоммерческая организация социального обслуживания населения «Рука помощи»	Мурманская обл., г. Мурманск, ул. Павлова, д. 13, оф. 17	6	25	31
12.	Общество с ограниченной ответственностью «Социальная служба «Доверие»	Мурманская область, г. Оленегорск, ул. Парковая, д. 25, оф. 39	11	46	57
	ИТОГО		211	844	1 055

Методические документы для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг в сфере социального обслуживания

Карточка анализа официального интернет-сайта учреждения социального обслуживания

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

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");	

Перечень информации	Присутствует – 1, Отсутствует - 0
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	

Перечень информации	Присутствует – 1, Отсутствует - 0
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 социального обслуживания	
Дата посещения организации 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);	

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

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

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

для оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания (по месту оказания услуг)

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

Уважаемый респондент, просим Вас принять участие в независимой оценке качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания. Исследование проводится по инициативе Министерства труда и социального развития 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) Да, удовлетворен
 - 2) Нет, 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 (макет)

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

Уважаемый респондент, просим Вас принять участие в независимой оценке качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания. Исследование проводится по инициативе Министерства труда и социального развития 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?

Приложение № 1
к протоколу заседания Общественного совета по
проведению независимой оценки качества условий
оказания услуг организациями в сфере социального
обслуживания от 18.10.2023

**Рейтинг организаций социального обслуживания Мурманской области по итогам
проведения независимой оценки качества условий оказания услуг в 2023 году**

Место	Название организации	Баллы
1	ГОАУСОН «Кандалакшский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	99,84
2	ГОБУСОН «Мончегорский дом-интернат для умственно отсталых детей»	99,81
3	ГОАУСОН «Алакурттинский психоневрологический интернат»	99,69
4	ГОАУСОН «Кировский психоневрологический интернат»	99,50
5	ГОАУСОН «Мурманский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	97,54
6	ГОАУСОН «Апатитский психоневрологический интернат»	97,49
7	Мурманская региональная благотворительная общественная организация помощи незащищенным слоям населения «Социальное начало»	94,17
8	Общество с ограниченной ответственностью «Социальная служба «Доверие»	91,6
9	Общество с ограниченной ответственностью «Организация социального обслуживания «Всегда рядом»	90,77
10	Автономная некоммерческая организация социального обслуживания населения «Рука помощи»	90,3
11	Общество с ограниченной ответственностью «Агентство социальной помощи «Старость в радость»	87,38
12	ИП Мужжевлев Д.С.	79,86

Итого по критерию 1 «Открытость и доступность информации об		100%	K1=(0,3×Пинф + 0,3×Пдист + 0,4× Поткрул)		100 баллов			100,00	98,35	99,06	99,81	99,21	100,00	99,83	95,58	86,53	88,83	94,29	98,00					
2 Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»																								
2.1. Обеспечение в организации (учреждении) комфортных условий для предоставления услуг (Пкомф.ул)	30%	2.1.1. Обеспечение в	- отсутствуют	0 баллов	100 баллов	Наблюдение за качеством условий оказания услуг при посещении организаций	Баллы (0 - отсутствие, 1 - наличие)	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1					
		1) наличие	- количество	по 20 баллов за				1	1	1	1	1	1	0	1	1	1							
		2) наличие и	- наличие пяти	100 баллов				1	1	1	1	1	0	1	1	1								
		3) наличие и						1	1	1	1	1	0	1	1	1								
		4) наличие и						1	1	1	1	1	0	1	1	1								
		5) санитарное						1	1	1	1	1	0	1	1	1								
		6) транспортная						1	1	1	1	1	0	1	1	1								
		7) доступность записи						1	1	1	1	1	0	1	1	1								
		8) иные параметры						1	1	1	1	1	1	1	1	1								
		СУММА											8	8	8	8	8	8	7	1	8	8	8	
P21			Пкомф.ул = Ткомф×Скомф,П.1					100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	20,00	100,00	100,00	100,00					
2.2. Время ожидания предоставления услуги (своевременность)		40%	2.2.1. Время ожидания предоставления услуги	число получателей	0-100 баллов	100 баллов	Опрос получателей	Число	78	220	64	106	185	103	118	102	16	27	38	123				
P22			Псоожж = Ссвоевр = Усвоевр×100,(2.2св)				Значение	100,00	95,24	100,00	98,15	100,00	100,00	100,00	98,08	100,00	100,00	100,00	100,00					
2.3. Доля получателей услуг		30%	2.3.1. Доля	Число	0-100 баллов	100 баллов	Опрос	Число	77	220	64	108	185	103	118	102	16	27	38	123				
P23			Пкомфл = Укомфл×100,(2.3)				Значение	98,72	95,24	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	98,08	100,00	100,00	100,00	100,00					
Итого по критерию 2 «Комфортность условий		100%	K2=(0,3×Пкомф.ул + 0,4×Псоожж + 0,3×Пкомфл)		100 баллов			99,62	96,67	100,00	99,26	100,00	100,00	100,00	98,65	76,00	100,00	100,00	100,00					
3 Критерий «Доступность услуг для инвалидов»																								
3.1. Оборудование помещений - оборудования входных групп - наличие выделенных стоянок - наличие адаптированных - наличие сменных кресел - наличие специально	30%	3.1.1. Оборудование	- отсутствуют	0 баллов	100 баллов	Наблюдение за качеством условий оказания услуг при посещении организаций	Баллы (0 - отсутствие, 1 - наличие)	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0					
		- оборудования	- количество	по 20 баллов за				1	1	1	1	0	0	0	0	0								
		- наличие выделенных	- наличие пяти	100 баллов				1	1	1	1	0	0	0	0	0								
		- наличие						1	1	1	1	0	0	0	0	0								
		- наличие адаптированных						1	1	1	1	0	0	0	0	0								
		- наличие сменных кресел						1	1	1	1	0	1	0	1	1								
		- наличие специально						1	1	1	1	0	0	0	1	0								
		СУММА											5	5	5	5	5	0	1	0	2	2	1	
		P31 (для организаций,						Пордгост = Тордгост × Сордгост ,(3.1)					100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	0,00	20,00	0,00	40,00	40,00	20,00
		3.2. Обеспечение в организации - дублирование для инвалидов по - дублирование надписей, знаков - возможность предоставления - наличие альтернативной версии - помощь, оказываемая - наличие возможности	40%	3.2.1. Обеспечение в				- отсутствуют	0 баллов	100 баллов	Наблюдение за качеством условий оказания услуг при посещении организаций	Баллы (0 - отсутствие, 1 - наличие)	1	1	1	1	1	0	0	0	0	1	0	0
- дублирование для	- количество			по 20 баллов за	1	1	1	1	0				0	0	0	0								
- дублирование	- наличие пяти			100 баллов	1	1	1	1	0				0	0	0	0								
- возможность					1	1	1	1	0				0	0	0	0								
- наличие					1	1	1	1	1				1	0	1	1								
- наличие альтернативной версии					1	1	1	1	1				1	0	1	1								
- помощь, оказываемая					1	1	1	1	1				0	0	1	0								
- наличие возможности					0	0	1	0	1				1	0	1	1								
СУММА													5	5	6	5	6	3	1	1	5	2	3	
P32					Псудлуст = Тсудлуст × Ссудлуст,(3.2)								100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	60,00	20,00	20,00	100,00	40,00	60,00
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных условиями оказания услуг (П33)		30%	3.3.1. Удовлетворенность получателей услуг	число	0-100 баллов	100 баллов	Опрос	Число	78	221	63	108	185	103	118	102	16	27	38	123				
P33			Псудлуст = (Усудлуст)×100,(3.3)				Значение	100,00	95,67	98,44	100,00	100,00	100,00	100,00	98,08	100,00	100,00	100,00	100,00					
Итого по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов»		100%	K3=(0,3×Пордгост + 0,4×Псудлуст + 0,3× Псудлуст)		100 баллов			100,00	98,70	99,53	100,00	100,00	100,00	100,00	54,00	43,42	38,00	82,00	58,00	60,00				
4 Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»																								
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных		40%	4.1.1. Удовлетворенность	число получателей	0-100 баллов	100 баллов	Опрос получателей	Число получателей	78	225	64	104	185	103	118	104	16	27	38	123				
P41			Пперв.коит.уд = (Уперв.коит.уд)×100,(4.1)				Значение	100,00	97,40	100,00	96,30	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00					
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных		40%	4.2.1. Удовлетворенность	число получателей	0-100 баллов	100 баллов	Опрос получателей	Число получателей	78	224	64	101	185	103	118	104	16	27	38	123				
P42			Показ.услуга = (Упоказ.услуга)×100,(4.2)				Значение	100,00	96,97	100,00	93,52	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00					
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных		20%	4.3.1. Удовлетворенность	число получателей	0-100 баллов	100 баллов	Опрос получателей	Число получателей	78	224	64	105	185	103	118	102	15	27	38	123				
P43			Пвежл.диста = (Увежл.дист)×100,(4.3)				Значение	100,00	96,97	100,00	97,22	100,00	100,00	100,00	98,08	93,75	100,00	100,00	100,00					
Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации»		100%	K4=(0,4×Пперв.коит.уд + 0,4×Показ.услуга + 0,2×Пвежл.диста)		100 баллов			100,00	97,14	100,00	95,37	100,00	100,00	100,00	99,62	98,75	100,00	100,00	100,00					
5 Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»																								
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать		30%	5.1.1. Готовность получателей услуг	число получателей	0-100 баллов	100 баллов	Опрос получателей	Число получателей	75	220	64	104	185	103	118	104	16	27	37	123				
P51			Преком = (Упреком)×100,(5.1)				Значение	96,15	95,24	100,00	96,30	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	97,37	100,00					
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных		20%	5.2.1. Удовлетворенность	число получателей	0-100 баллов	100 баллов	Опрос получателей	Число получателей	78	228	63	100	185	98	118	102	16	27	38	123				
P52			Порг.услуга = (Уорг.услуга)×100,(5.2)				Значение	100,00	98,70	98,44	92,59	100,00	95,15	100,00	98,08	100,00	100,00	100,00	100,00					
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом		50%	5.3.1. Удовлетворенность	число получателей	0-100 баллов	100 баллов	Опрос получателей	Число получателей	78	223	63	99	185	103	118	104	16	27	38	123				
P53			Пуа = (Упуа)×100,(5.3)				Значение	100,00	96,54	98,44	91,67	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00					
Итого по критерию 5 «Удовлетворенность условиями		100%	K5=(0,3×Преком + 0,2×Порг.услуга + 0,5×Пуа)		100 баллов			98,85	96,58	98,91	93,24	100,00	99,03	100,00	99,62	100,00	100,00	99,21	100,00					
Показатель оценки качества по организации			СУММА ЗНАЧЕНИЙ КРИТЕРИЕВ (1,2,3,4,5)		100 баллов			99,69	97,49	99,50	97,54	99,84	99,81	90,77	87,38	79,86	94,17	90,30	91,60					

Место	Проект рейтинга организаций	Оценка
1	ГООАУСОН «Кандакшский дом-интернат для престарелых и	99,84
2	ГООБУСОН «Мончегорский дом-интернат для умственно отсталых	99,81
3	ГООАУСОН «Алакурттинский психоневрологический интернат»	99,69
4	ГООАУСОН «Кировский психоневрологический интернат»	99,50
5	ГООАУСОН «Мурманский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	97,54
6	ГООАУСОН «Апатитский психоневрологический интернат»	97,49
7	Мурманская региональная благотворительная общественная	94,17
8	Общество с ограниченной ответственностью «Социальная служба	91,60
9	Общество с ограниченной ответственностью «Организация	90,77
10	Автономная некоммерческая организация социального обслуживания	90,30
11	Общество с ограниченной ответственностью «Агентство социальной	87,38
12	ИП Мужевлев Д.С.	79,86

итоговая оценка НОК

93,99

УТВЕРЖДАЮ

**Министр
труда и социального развития
Мурманской области**

С.Б. Мякишев

«___» _____ 2023 г.

ПЛАН
по устранению недостатков, выявленных в ходе
независимой оценки качества условий оказания услуг
в 2023 году

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Плановый срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества и должности)	Сведения о ходе реализации мероприятия	
				реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
I. Открытость и доступность информации об организации					
II. Комфортность условий предоставления услуг					
III. Доступность услуг для инвалидов					
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации					
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг					

Выявленные недостатки по итогам независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания в 2023 году

1. На территории нет спортивной площадки, зоны отдыха (ГОАУСОН «Алакерттинский психоневрологический интернат», ГОАУСОН «Апатитский психоневрологический интернат»).

2. Специальный транспорт для инвалидов-колясочников изношен и требует замены (ГОАУСОН «Кировский психоневрологический интернат», ГОАУСОН «Апатитский психоневрологический интернат»).

3. Информация на общедоступных информационных ресурсах находится не в актуальном состоянии (ГОАУСОН «Кировский психоневрологический интернат», ГОАУСОН «Мурманский дом-интернат для престарелых и инвалидов», ООО «Социальная служба «Доверие», ООО «Организация социального обслуживания «Всегда рядом»).

4. Получатели социальных услуг не в полной мере удовлетворены меню (ГОАУСОН «Апатитский психоневрологический интернат»).

5. На информационных стендах в помещениях и на официальном сайте отсутствует информация о деятельности организации в соответствии с установленными нормативными правовыми актами (Мурманская РБОО помощи незащищенным слоям населения «Социальное начало», АНО СОН «Рука помощи», ООО «Агентство социальной помощи «Старость в радость», ИП Мужжевлев Д.С.).

6. На официальном сайте отсутствуют электронные сервисы для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных, раздел «Часто задаваемые вопросы» (Мурманская РБОО помощи незащищенным слоям населения «Социальное начало», АНО СОН «Рука помощи», ООО «Агентство социальной помощи «Старость в радость», ИП Мужжевлев Д.С.).

7. На входных группах отсутствуют пандусы, не оборудована автостоянка для автотранспортных средств инвалидов (Мурманская РБОО помощи незащищенным слоям населения «Социальное начало»).

8. Отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) (Мурманская РБОО помощи незащищенным слоям населения «Социальное начало», ООО «Социальная служба «Доверие», ООО «Агентство социальной помощи «Старость в радость»).

9. Получатели социальных услуг не в полной мере удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников (АНО СОН «Рука помощи», ООО «Организация социального обслуживания «Всегда рядом»).

10. Получатели социальных услуг не в полной мере удовлетворены отсутствием предоставления социальных услуг в праздничные и выходные дни (ИП Мужжевлев Д.С.).

Предложения Общественного совета по повышению качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания по итогам независимой оценки качества условий оказания услуг в 2023 году

1. ГОАУСОН «Алакургтинский психоневрологический интернат»

1. Рассмотреть возможность создания спортивной площадки, зоны отдыха на территории организации.

2. ГОАУСОН «Кировский психоневрологический интернат»

1. Приобрести специальный транспорт для инвалидов-колясочников.

2. Для повышения уровня удовлетворенности получателей социальных услуг полнотой и открытостью информации об организации на общедоступных информационных ресурсах проводить контроль размещенной информации и своевременно дополнять (обновлять) ее.

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

1. Для повышения уровня удовлетворенности получателей социальных услуг полнотой и открытостью информации об организации на общедоступных информационных ресурсах проводить контроль размещенной информации и своевременно актуализировать ее.

4. ГОАУСОН «Апатитский психоневрологический интернат»

1. Рассмотреть необходимость и возможность:

1.1. изменения меню в части разнообразия питания.

1.2. приобретения специального транспорта для инвалидов-колясочников.

1.3. обустройства спортивной площадки на территории организации.

5. Мурманская региональная благотворительная общественная организация помощи незащищенным слоям населения «Социальное начало»

1. Обеспечить информационную открытость организации на информационных стендах в помещениях и на официальном сайте.

2. Создать на официальном сайте:

2.1. электронные сервисы для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных;

2.2. раздел «Часто задаваемые вопросы».

3. Обеспечить доступность социальных услуг для инвалидов.

**6. Общество с ограниченной ответственностью
«Социальная служба «Доверие»**

1. Обеспечить информационную открытость организации на информационных стендах в помещениях и на официальном сайте.
2. Обеспечить доступность социальных услуг для инвалидов.

**7. Общество с ограниченной ответственностью
«Организация социального обслуживания «Всегда рядом»**

1. Обеспечить информационную открытость организации на информационных стендах в помещениях и на официальном сайте.
2. Проводить анкетирование среди получателей социальных услуг для получения обратной связи об имеющихся запросах по улучшению условий предоставления социальных услуг.
3. Проводить беседы с работниками организации о соблюдении Кодекса этики социального работника.

**8. Автономная некоммерческая организация
социального обслуживания населения «Рука помощи»**

1. Обеспечить информационную открытость организации на информационных стендах в помещениях и на официальном сайте.
2. Проводить беседы с работниками организации о соблюдении Кодекса этики социального работника.

**9. Общество с ограниченной ответственностью
«Агентство социальной помощи «Старость в радость»**

1. Обеспечить информационную открытость организации на информационных стендах в помещениях и на официальном сайте.
2. Обеспечить доступность социальных услуг для инвалидов.

10. Индивидуальный предприниматель Мужжевлев Д.С.

1. Обеспечить информационную открытость организации на информационных стендах в помещениях и на официальном сайте.
 2. Рассмотреть возможность предоставления услуг в праздничные и выходные дни.
-

**ПРОТОКОЛ
ЗАОЧНОГО ГОЛОСОВАНИЯ ОБЩЕСТВЕННОГО СОВЕТА
ПО ПРОВЕДЕНИЮ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ
ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ СОЦИАЛЬНОГО
ОБСЛУЖИВАНИЯ**

20 октября 2023 года

г. Мурманск

Члены Общественного совета, принявшие участие в заочном голосовании
- Афонькина Ю.А., Волкова И.Н., Панкратова М.Е., Тузова О.Н. - 4 чел.
(кворум имеется).

1. Об утверждении рейтинга организаций социального обслуживания Мурманской области по итогам проведения независимой оценки качества условий оказания услуг в сфере социального обслуживания в 2023 году.

Голосовали: ЗА - Афонькина Ю.А., Волкова И.Н., Панкратова М.Е., Тузова О.Н.

Решили: утвердить рейтинг организаций социального обслуживания Мурманской области, оказывающих социальные услуги, по итогам проведения независимой оценки качества условий оказания услуг в сфере социального обслуживания в 2023 году (приложение № 1).

2. Об утверждении предложений Общественного совета по повышению качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания по итогам независимой оценки качества условий оказания услуг в 2023 году.

Голосовали: ЗА - Афонькина Ю.А., Волкова И.Н., Панкратова М.Е., Тузова О.Н.

Решили: 1. Утвердить предложения Общественного совета по повышению качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания по итогам независимой оценки качества условий оказания услуг в 2023 году (приложение № 2).

2. Направить в Министерство труда и социального развития Мурманской области для разработки планов мероприятий по повышению качества условий оказания услуг.

3. Об утверждении плана работы общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания населения на 2023 год.

Голосовали: ЗА - Афонькина Ю.А., Волкова И.Н., Панкратова М.Е., Тузова О.Н.

Решили: утвердить план работы общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания населения на 2023 год (приложение № 3).

Председатель Общественного совета



Ю.А. Афонкина

Ответственный секретарь



О.К. Чиркова