2023

**Отчёт**

***по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания населения в Тверской области***

г. Москва

Оглавление

[***Результаты обобщения информации*** 7](#_Toc108589266)

[**Результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах организаций и информационных стендах в помещениях указанных организаций** 7](#_Toc108589267)

[**Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг** 15](#_Toc108589268)

[Рейтинги организаций 19](#_Toc108589269)

[**Общие результаты** 19](#_Toc108589270)

[**Результаты исследования по типам учреждений социального обслуживания** 22](#_Toc108589271)

[Значения критериев и показателей 25](#_Toc108589272)

[**Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социальной сферы** 25](#_Toc108589273)

[**Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг** 28](#_Toc108589274)

[**Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов** 30](#_Toc108589275)

[**Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы** 33](#_Toc108589276)

[**Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг** 35](#_Toc108589277)

[Выводы и рекомендации по организациям 37](#_Toc108589278)

[**Выводы** 37](#_Toc108589279)

[**Выявленные недостатки** 40](#_Toc108589280)

[**Рекомендации** 42](#_Toc108589281)

[Инструментарий исследования 43](#_Toc108589282)

[Опросный лист (Анкета получателей услуг) 43](#_Toc108589283)

[Формы представления информации о качестве условий оказания услуг организациями – для экспертной оценки качества условий предоставления услуг 46](#_Toc108589284)

[Перечень организаций социального обслуживания для проведения независимой оценки качества оказания услуг в 2023 году 50](#_Toc108589285)

# Методика исследования

***Нормативно-правовая база.***

Исследование проводится в соответствии с:

- Федеральным законом от 05.12.2017 № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

- Федеральным законом от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;

- Федеральным законом от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»;

- постановлением Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

- приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 23 мая 2018 г. № 317н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (далее – приказ Минтруда России № 317н);

- приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (далее – приказ Минтруда России № 344н);

- приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 октября 2018 г. № 675н «Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (далее – приказ Минтруда России № 675н);

- приказом Министерства финансов Российской Федерации от 22 июля 2015 г. № 116н «О составе информации о результатах независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети Интернет» (далее – приказ Минфина России № 116н).

***Содержание работ и отчётные материалы***

Организация и проведение работ по независимой оценке качества условий оказания услуг организациями, отвечающим следующим условиям:

- оценить работу каждой организации в соответствии с показателями, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, утвержденными приказом Минтруда России № 317н;

- провести анкетирование (опрос) получателей социальных услуг в соответствии с требованиями, утвержденными приказом Минтруда России № 675н. В Анкету могут вноситься изменения при согласовании с Заказчиком, вопросы в которой необходимы для конкретизации и (или) дополнения ранее сформулированных вопросов с целью выявления и обобщения мнения получателей услуг;

- осуществлять расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг в соответствии с приказами: Минтруда России № 344н, Минфина России № 116н.

Источниками информации о качестве условий оказания услуг должны являться:

- официальные сайты организаций в сети «Интернет», информационные стенды, буклеты, находящиеся в помещениях организаций;

- результаты изучения условий оказания услуг организациями, включающие: наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг; обеспечение комфортных условий предоставления услуг; обеспечение доступности для инвалидов и маломобильных граждан помещений указанных организаций, прилегающих территорий и предоставляемых услуг;

- мнение получателей услуг о качестве условий оказания услуг в целях установления удовлетворенности граждан условиями оказания услуг (анкетирование, интервьюирование, телефонный опрос).

***Цели и задачи:***

**Цель:** проведение сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания, расположенными на территории Тверской области, формирование проекта рейтинга организаций социального обслуживания.

**Задачи:**

**-** получение информации о качестве условий оказания социальных услуг организациями социального обслуживания, расположенными на территории Тверской области (по каждому учреждению отдельно);

- формирование проекта рейтинга организаций социального обслуживания.

***Методы исследования (сбора данных):***

 1. Основной метод выявления мнения получателей услуг – их опрос, который может осуществляться в форме:

1) анкетирования получателей услуг (в том числе онлайн-анкетирование - по анкете, размещенной в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте организации социального обслуживания, в отношении которой проводится независимая оценка качества условий оказания услуг);

2) интервьюирования получателей услуг;

2. Методы проведения объективной оценки качества условий оказания услуг:

1) аудит официального сайта

2) визит в организацию с использованием технологии «тайный покупатель».

 Требования к выборочной совокупности респондентов

Доля респондентов составляет 40 % от общей численности получателей услуг в организации в течение календарного года, предшествующего году проведения независимой оценки качества, но не более 600 респондентов в одной организации. При этом выборка будет включать в равных долях получателей социальных услуг на дому и получателей мер социальной поддержки, за предоставлением которых они обращались в данную организацию.

 4.*Инструментарий исследования*

Для реализации поставленных задач использовался инструментарий:

1. опросные листы (анкеты) – для опроса получателей социальных услуг;
2. формы представления информации о качестве условий оказания услуг организациями – для экспертной оценки качества условий предоставления услуг

 3) с использованием телефонной связи и электронных сервисов (сайты, электронная почта организаций);

***Результаты обобщения информации***

**Результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах организаций и информационных стендах в помещениях указанных организаций**

|   | 1.1 Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания на информационных стендах в помещении организации |
| --- | --- |
|   | 1) Информация о дате государственной регистрации  | 2) Информация об учредителе, учредителях | 3) Информация о месте нахождения организации | 4) Информация о режиме, графике работы, | 5) Информация о контактных телефонах и адресах э.п. | 6) О руководителе, его заместителях, | 8) о материально-техническом обеспечении | 9) о форме социальных услуг у) | 10) о видах социальных услуг | 11) о порядке и об условиях предоставления услуг по | 12) о численности получателей социальных услуг | 13) о количестве свободных мест | 14)об объеме услуг за счет бюджетных ассигнований | 15)о наличии лицензии | 17)о правилах внутреннего распорядка | 18)о наличии предписаний органов | 19) информация о проведении НОК |
| Государственное бюджетное учреждение «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» г. Тверь | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Государственное бюджетное учреждение «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» города Ржева | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Государственное бюджетное учреждение «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Радуга надежд» г. Кимры | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Государственное бюджетное учреждение «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» г. В. Волочек | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Государственное бюджетное учреждение «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» Бологовского района | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Государственное бюджетное учреждение «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» Конаковского района | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Государственное бюджетное учреждение «Областной реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» Нелидовского городского округа | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Государственное бюджетное учреждение «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» г. Торжок | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Государственное бюджетное учреждение «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» г. Бежецк | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Государственное бюджетное учреждение «Кашаровский детский дом-интернат для детей с серьезными нарушениями в интеллектуальном развитии» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |

|   | **1.2 "Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания" на официальном сайте организации в сети "Интернет»** |
| --- | --- |
|   | 1) Информация о дате государственной регистрации  | 2) Информация об учредителе, учредителях организации  | 3) Информация о месте нахождения организации  | 4) Информация о режиме, графике работы, | 5) Информация о контактных телефонах и об адресах электронной почты;  | 6) О руководителе, его заместителях, руководителях филиалов | 7) о структуре  | 8) о материально-техническом обеспечении | 9) о форме услуг  | 10) о видах услуг | 11) о порядке и об условиях предоставления услуг  | 12) о численности получателей услуг по формам обслуживания | 13) о количестве свободных мест  | 14)об объеме предоставляемых услуг за счет бюджетных ассигнований | 15)о наличии лицензии  | 16) о Финансово-хозяйственной деятельности | 17)о правилах внутреннего распорядка, коллективном договоре | 18)о наличии предписаний и отчетов об исполнении | 19) информация о проведении независимой оценки качества |
| Государственное бюджетное учреждение «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» г. Тверь | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Государственное бюджетное учреждение «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» города Ржева | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Государственное бюджетное учреждение «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Радуга надежд» г. Кимры | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Государственное бюджетное учреждение «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» г. В. Волочек | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Государственное бюджетное учреждение «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» Бологовского района | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Государственное бюджетное учреждение «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» Конаковского района | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Государственное бюджетное учреждение «Областной реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» Нелидовского городского округа | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Государственное бюджетное учреждение «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» г. Торжок | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Государственное бюджетное учреждение «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» г. Бежецк | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Государственное бюджетное учреждение «Кашаровский детский дом-интернат для детей с серьезными нарушениями в интеллектуальном развитии» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |

|  |  |
| --- | --- |
|   | 2. Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг. |
|   | 1. телефон | 2. электронная почта | 3. электронные сервисы (форма для подачи электронного обращения) | 4. раздел «Часто задаваемые вопросы» | 5. наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее | 6. иной дистанционный способ взаимодействия |
| Государственное бюджетное учреждение «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» г. Тверь | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Государственное бюджетное учреждение «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» города Ржева | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Государственное бюджетное учреждение «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Радуга надежд» г. Кимры | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Государственное бюджетное учреждение «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» г. В. Волочек | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Государственное бюджетное учреждение «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» Бологовского района | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Государственное бюджетное учреждение «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» Конаковского района | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Государственное бюджетное учреждение «Областной реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» Нелидовского городского округа | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Государственное бюджетное учреждение «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» г. Торжок | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Государственное бюджетное учреждение «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» г. Бежецк | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Государственное бюджетное учреждение «Кашаровский детский дом-интернат для детей с серьезными нарушениями в интеллектуальном развитии» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |

**Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг**

|   | Удовлетворённость открытостью, полнотой и доступностью информации на информационных стендах | Удовлетворённость открытостью, полнотой и доступностью информации на официальном сайте | Своевременность предоставления услуги | Удовлетворённость комфортностью условий предоставления услуг в организации? | Удовлетворённость доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации? | Удовлетворённость доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт | Удовлетворённость доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги | Удовлетворённость доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме  | Готовность рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым | Удовлетворённость графиком работы организации | Удовлетворённость в целом условиями оказания услуг |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Государственное бюджетное учреждение «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» г. Тверь | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| Государственное бюджетное учреждение «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» города Ржева | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| Государственное бюджетное учреждение «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Радуга надежд» г. Кимры | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| Государственное бюджетное учреждение «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» г. В. Волочек | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| Государственное бюджетное учреждение «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» Бологовского района | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| Государственное бюджетное учреждение «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» Конаковского района | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| Государственное бюджетное учреждение «Областной реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» Нелидовского городского округа | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| Государственное бюджетное учреждение «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» г. Торжок | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| Государственное бюджетное учреждение «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» г. Бежецк | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| Государственное бюджетное учреждение «Кашаровский детский дом-интернат для детей с серьезными нарушениями в интеллектуальном развитии» | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |

# Рейтинги организаций

**Общие результаты**

Общий средний балл составил 98,92 что говорит о крайне высоком уровне качества условий оказания услуг. При этом среди критериев наиболее высокое значение принимают критерии открытости и доступности информации, комфортности условий оказания услуг, доброжелательности и вежливости, удовлетворённости условиями оказания услуг (100 баллов). Наиболее низкое значение принимает критерий доступности для инвалидов (94,6 балла).

Наиболее высокие баллы получили следующие организации:

* Государственное бюджетное учреждение «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» города Ржева
* Государственное бюджетное учреждение «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Радуга надежд» г. Кимры
* Государственное бюджетное учреждение «Областной реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» Нелидовского городского округа
* Государственное бюджетное учреждение «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» г. Бежецк

Индивидуальные значения по каждому критерию:

|  | **Наименование учреждения** | **Крит1** | **Крит2** | **Крит3** | **Крит4** | **Крит5** | **ИТОГ** | **Рейтинг** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 2 | Государственное бюджетное учреждение «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» города Ржева | **100** | **100** | **100** | **100** | **100** | **100,00** | **1** |
| 3 | Государственное бюджетное учреждение «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Радуга надежд» г. Кимры | **100** | **100** | **100** | **100** | **100** | **100,00** |
| 7 | Государственное бюджетное учреждение «Областной реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» Нелидовского городского округа | **100** | **100** | **100** | **100** | **100** | **100,00** |
| 9 | Государственное бюджетное учреждение «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» г. Бежецк | **100** | **100** | **100** | **100** | **100** | **100,00** |
| 6 | Государственное бюджетное учреждение «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» Конаковского района | **100** | **100** | **94** | **100** | **100** | **98,80** | **2** |
| 1 | Государственное бюджетное учреждение «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» г. Тверь | **100** | **100** | **92** | **100** | **100** | **98,40** | **3** |
| 4 | Государственное бюджетное учреждение «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» г. В. Волочек | **100** | **100** | **92** | **100** | **100** | **98,40** |
| 5 | Государственное бюджетное учреждение «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» Бологовского района | **100** | **100** | **92** | **100** | **100** | **98,40** |
| 8 | Государственное бюджетное учреждение «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» г. Торжок | **100** | **100** | **92** | **100** | **100** | **98,40** |
| 10 | Государственное бюджетное учреждение «Кашаровский детский дом-интернат для детей с серьезными нарушениями в интеллектуальном развитии» | **100** | **100** | **84** | **100** | **100** | **96,80** | **4** |
|  |  | **100,0** | **100,0** | **94,6** | **100,0** | **100,0** | **98,92** |  |

# Значения критериев и показателей

**Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социальной сферы**

В данной группе рассматриваются следующие показатели:

1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами:

 - на информационных стендах в помещении организации социальной сферы;

 - на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет» (далее - официальных сайтов организаций социальной сферы).

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

- абонентского номера телефона;

- адреса электронной почты;

- электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.);

- раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;

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

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» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Средний балл составил 100.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование учреждения** | 1. Открытость и доступность информации об организации | **Крит1** |
| **1.1. П.инф** | **1.2. П.дист** | **1.3. П.открУ** |
|
| 1 | Государственное бюджетное учреждение «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» г. Тверь | 100 | 100 | 100 | **100,0** |
| 2 | Государственное бюджетное учреждение «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» города Ржева | 100 | 100 | 100 | **100,0** |
| 3 | Государственное бюджетное учреждение «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Радуга надежд» г. Кимры | 100 | 100 | 100 | **100,0** |
| 4 | Государственное бюджетное учреждение «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» г. В. Волочек | 100 | 100 | 100 | **100,0** |
| 5 | Государственное бюджетное учреждение «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» Бологовского района | 100 | 100 | 100 | **100,0** |
| 6 | Государственное бюджетное учреждение «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» Конаковского района | 100 | 100 | 100 | **100,0** |
| 7 | Государственное бюджетное учреждение «Областной реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» Нелидовского городского округа | 100 | 100 | 100 | **100,0** |
| 8 | Государственное бюджетное учреждение «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» г. Торжок | 100 | 100 | 100 | **100,0** |
| 9 | Государственное бюджетное учреждение «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» г. Бежецк | 100 | 100 | 100 | **100,0** |
| 10 | Государственное бюджетное учреждение «Кашаровский детский дом-интернат для детей с серьезными нарушениями в интеллектуальном развитии» | 100 | 100 | 100 | **100,0** |
|  | **среднее** | **100,0** | **100,0** | **100,0** | **100,0** |

По показателю 1.1. «Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами» средний балл составил 100.

По показателю 1.2. «Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование» средний балл составил 100.

По показателю 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» средний балл составил 100.

**Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг**

В данной группе исследуются следующие показатели:

2.1. Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества).

2.2. Время ожидания предоставления услуги.

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

Средний балл составил 100, в том числе по всем видам организаций.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование учреждения** | 2. Комфортность условий предоставления услуг | **Крит2** |
| **2.1. П.комф** | **2.2. П.ожид** | **2.3. У.комф.** |
|
| 1 | Государственное бюджетное учреждение «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» г. Тверь | 100 | 100 | 100 | **100,0** |
| 2 | Государственное бюджетное учреждение «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» города Ржева | 100 | 100 | 100 | **100,0** |
| 3 | Государственное бюджетное учреждение «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Радуга надежд» г. Кимры | 100 | 100 | 100 | **100,0** |
| 4 | Государственное бюджетное учреждение «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» г. В. Волочек | 100 | 100 | 100 | **100,0** |
| 5 | Государственное бюджетное учреждение «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» Бологовского района | 100 | 100 | 100 | **100,0** |
| 6 | Государственное бюджетное учреждение «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» Конаковского района | 100 | 100 | 100 | **100,0** |
| 7 | Государственное бюджетное учреждение «Областной реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» Нелидовского городского округа | 100 | 100 | 100 | **100,0** |
| 8 | Государственное бюджетное учреждение «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» г. Торжок | 100 | 100 | 100 | **100,0** |
| 9 | Государственное бюджетное учреждение «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» г. Бежецк | 100 | 100 | 100 | **100,0** |
| 10 | Государственное бюджетное учреждение «Кашаровский детский дом-интернат для детей с серьезными нарушениями в интеллектуальном развитии» | 100 | 100 | 100 | **100,0** |
|  | **среднее** | **100,0** | **100,0** | **100,0** | **100,0** |

По показателю 2.1. «Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг» средний балл составил 100.

По показателю 2.2. «Время ожидания предоставления услуги» средний балл составил 100.

По показателю 2.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы» средний балл составил 100.

**Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов**

Рассматриваются следующие показатели:

3.1. Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов:

- оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);

- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;

- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;

- наличие сменных кресел-колясок;

- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы.

3.2. Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;

- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);

- наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;

- помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории;

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

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

Средний балл составил 87,8.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование учреждения** | 3. Доступность услуг для инвалидов | **Крит3** |
| **3.1. П.орг.Д** | **3.2. П.усл.Д** | **3.3. П.дост.У** |
|
| 2 | Государственное бюджетное учреждение «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» города Ржева | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 3 | Государственное бюджетное учреждение «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Радуга надежд» г. Кимры | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 7 | Государственное бюджетное учреждение «Областной реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» Нелидовского городского округа | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 9 | Государственное бюджетное учреждение «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» г. Бежецк | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 6 | Государственное бюджетное учреждение «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» Конаковского района | 80 | 100 | 100 | **94** |
| 1 | Государственное бюджетное учреждение «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» г. Тверь | 100 | 80 | 100 | **92** |
| 4 | Государственное бюджетное учреждение «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» г. В. Волочек | 100 | 80 | 100 | **92** |
| 5 | Государственное бюджетное учреждение «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» Бологовского района | 100 | 80 | 100 | **92** |
| 8 | Государственное бюджетное учреждение «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» г. Торжок | 100 | 80 | 100 | **92** |
| 10 | Государственное бюджетное учреждение «Кашаровский детский дом-интернат для детей с серьезными нарушениями в интеллектуальном развитии» | 100 | 60 | 100 | **84** |
|  | **среднее** | **98,0** | **88,0** | **100,0** | **94,6** |

По показателю 3.1. «Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов» организации получили в среднем 98,0 балла.

Снижение обусловлено тем, что в одной из организаций отмечается отсутствие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов.

По показателю 3.2. «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» средний балл составил 88,0; Снижение оценки обусловлено отсутствием возможности предоставления сурдо- и тифлосурдопереводчика (в 8 организациях из 10), табличек с использованием шрифта Брайля (в 4 организациях из 10), дублирования слуховой и зрительной информации (в 2 организациях из 10). .

Оценка по показателю 3.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)» составила 100 баллов.

Лидируют следующие организации:

* Государственное бюджетное учреждение «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» города Ржева
* Государственное бюджетное учреждение «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Радуга надежд» г. Кимры
* Государственное бюджетное учреждение «Областной реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» Нелидовского городского округа
* Государственное бюджетное учреждение «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» г. Бежецк

**Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы**

В данной группе анализируются следующие показатели:

4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

По данному критерию средний балл составил 100. Среднее значение всех показателей составило 100 баллов.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование учреждения** | 4. Доброжелательность, вежливость работников организации | **Крит4** |
| **4.1. П.перв.К** | **4.2. П.оказ.усл** | **4.3. П.вежл.дист.У** |
|
| 1 | Государственное бюджетное учреждение «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» г. Тверь | 100 | 100 | 100 | **100,0** |
| 2 | Государственное бюджетное учреждение «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» города Ржева | 100 | 100 | 100 | **100,0** |
| 3 | Государственное бюджетное учреждение «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Радуга надежд» г. Кимры | 100 | 100 | 100 | **100,0** |
| 4 | Государственное бюджетное учреждение «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» г. В. Волочек | 100 | 100 | 100 | **100,0** |
| 5 | Государственное бюджетное учреждение «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» Бологовского района | 100 | 100 | 100 | **100,0** |
| 6 | Государственное бюджетное учреждение «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» Конаковского района | 100 | 100 | 100 | **100,0** |
| 7 | Государственное бюджетное учреждение «Областной реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» Нелидовского городского округа | 100 | 100 | 100 | **100,0** |
| 8 | Государственное бюджетное учреждение «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» г. Торжок | 100 | 100 | 100 | **100,0** |
| 9 | Государственное бюджетное учреждение «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» г. Бежецк | 100 | 100 | 100 | **100,0** |
| 10 | Государственное бюджетное учреждение «Кашаровский детский дом-интернат для детей с серьезными нарушениями в интеллектуальном развитии» | 100 | 100 | 100 | **100,0** |
|  | **среднее** | **100,0** | **100,0** | **100,0** | **100,0** |

**Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг**

В данной группе анализировались следующие показатели:

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

5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

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

По данному критерию средний балл составил 100. Среднее значение всех показателей составило 100 баллов.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование учреждения** | 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг | **Крит5** |
| **5.1. П.реком** | **5.2.П.Орг.усл.** | **5.3. П.уд** |
|
| 1 | Государственное бюджетное учреждение «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» г. Тверь | 100 | 100 | 100 | **100,0** |
| 2 | Государственное бюджетное учреждение «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» города Ржева | 100 | 100 | 100 | **100,0** |
| 3 | Государственное бюджетное учреждение «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Радуга надежд» г. Кимры | 100 | 100 | 100 | **100,0** |
| 4 | Государственное бюджетное учреждение «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» г. В. Волочек | 100 | 100 | 100 | **100,0** |
| 5 | Государственное бюджетное учреждение «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» Бологовского района | 100 | 100 | 100 | **100,0** |
| 6 | Государственное бюджетное учреждение «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» Конаковского района | 100 | 100 | 100 | **100,0** |
| 7 | Государственное бюджетное учреждение «Областной реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» Нелидовского городского округа | 100 | 100 | 100 | **100,0** |
| 8 | Государственное бюджетное учреждение «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» г. Торжок | 100 | 100 | 100 | **100,0** |
| 9 | Государственное бюджетное учреждение «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» г. Бежецк | 100 | 100 | 100 | **100,0** |
| 10 | Государственное бюджетное учреждение «Кашаровский детский дом-интернат для детей с серьезными нарушениями в интеллектуальном развитии» | 100 | 100 | 100 | **100,0** |
|  | **среднее** | **100,0** | **100,0** | **100,0** | **100,0** |

# Выводы и рекомендации по организациям

**Выводы**

Общий средний балл составил 98,92 что говорит о крайне высоком уровне качества условий оказания услуг. При этом среди критериев наиболее высокое значение принимают критерии открытости и доступности информации, комфортности условий оказания услуг, доброжелательности и вежливости, удовлетворённости условиями оказания услуг (100 баллов). Наиболее низкое значение принимает критерий доступности для инвалидов (94,6 балла).

Наиболее высокие баллы получили следующие организации:

* Государственное бюджетное учреждение «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» города Ржева
* Государственное бюджетное учреждение «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Радуга надежд» г. Кимры
* Государственное бюджетное учреждение «Областной реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» Нелидовского городского округа
* Государственное бюджетное учреждение «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» г. Бежецк

**Выявленные недостатки**

|  |  |
| --- | --- |
| Государственное бюджетное учреждение «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» г. Тверь | Отсутствует дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;Отсутствие возможности представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). |
| Государственное бюджетное учреждение «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» города Ржева | Отсутствие возможности представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). (*Не влияет на снижение оценки*). |
| Государственное бюджетное учреждение «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Радуга надежд» г. Кимры | Отсутствие возможности представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). (*Не влияет на снижение оценки*). |
| Государственное бюджетное учреждение «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» г. В. Волочек | Отсутствует дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;Отсутствует дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; |
| Государственное бюджетное учреждение «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» Бологовского района | Отсутствует дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;Отсутствие возможности представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). |
| Государственное бюджетное учреждение «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» Конаковского района | Отсутствие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов.Отсутствие возможности представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). |
| Государственное бюджетное учреждение «Областной реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» Нелидовского городского округа | Отсутствие возможности представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). (*Не влияет на снижение оценки*) |
| Государственное бюджетное учреждение «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» г. Торжок | Отсутствует дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;Отсутствие возможности представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). |
| Государственное бюджетное учреждение «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» г. Бежецк | Недостатков не выявлено. |
| Государственное бюджетное учреждение «Кашаровский детский дом-интернат для детей с серьезными нарушениями в интеллектуальном развитии» | Отсутствует дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;Отсутствие возможности представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). |

**Рекомендации**

Рекомендуется обеспечить оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, в том числе:

Рекомендуется обеспечение условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:

– обеспечение возможности приглашения сурдо- или тифлосурдопереводчика. В случае, если среди постоянного контингента получателей услуг в организации нет лиц с нарушениями слуха (слуха и зрения), такой специалист может не быть в штате организации, достаточно заключить договор с организацией либо частным лицом, обеспечивающий возможность пригласить такого специалиста при необходимости.

– дублирование надписей табличками с использованием рельефно-точеного шрифта Брайля (в первую очередь дублируются элементы навигации - указатели, карты, названия кабинетов и т.д.)

– дублирование аудио- и видеоинформации: световые табло, звуковые сигналы, аудио- видеоинформаторы, дополнительные средства навигации, тактильная плитка, контрастная разметка и т.д.

Также рекомендуется обеспечить условия для доступа инвалидов, включающие наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов.

# Инструментарий исследования

## Опросный лист (Анкета получателей услуг)

по анализу удовлетворенности качеством оказания

социальных услуг в организациях социального обслуживания

Уважаемый участник опроса!

Опрос проводится в целях выявления мнения граждан о качестве условий оказания услуг организации социального обслуживания.

Пожалуйста, ответьте на вопросы анкеты. Ваше мнение позволит улучшить работу организаций социальной сферы и повысить качество оказания услуг населению.

Опрос проводится анонимно. Ваши фамилия, имя, отчество, контактные телефоны указывать необязательно.

Конфиденциальность высказанного Вами мнения о качестве условий оказания услуг организациями социальной сферы гарантируется.

1. При посещении (выборе) организации обращались ли Вы к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях организации?

1.да

2.нет (переход к вопросу 3)

2. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?

1.да

2.нет

З. Пользовались ли Вы официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности?

1.да

2.нет (переход к вопросу 5)

4. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»?

1.да

2.нет

5. Своевременно ли Вам была предоставлена услуга в организации, в которую Вы обратились (в соответствии со сроками, установленными индивидуальной программой предоставления социальных услуг, и прочее)?

1. Да (услуга предоставлена своевременно или ранее установленного срока)

2. Нет (услуга предоставлена с опозданием)

6. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации в помещении организации; наличие и доступность питьевой воды в помещении организации; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации; удовлетворительное санитарное состояние помещений организации; транспортная доступность организации (наличие парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации) и прочие условия)?

1.да

2.нет

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

1.да

2.нет (переход к вопросу 9)

8. Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?

1.да

2.нет

9. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию (работники справочной, приемного отделения и прочие работники)?

1.да

2.нет

10. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (социальные работники, медицинский персонал и прочие работники)?

1.да

2.нет

11. Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией (телефон, электронная почта, электронный сервис (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам), раздел «Часто задаваемые вопросы», анкета для опроса граждан на сайте и прочие.)?

1.да

2.нет (переход к вопросу 13)

12. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам) и в прочих дистанционных формах)?

1.да

2.нет

13. Готовы ли Вы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)?

1.да

2.нет

14. Удовлетворены ли Вы графиком работы организации (подразделения, отдельных специалистов и прочие)

1.да

2.нет

15. Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?

1.да

2.нет

16. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации (укажите):

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе:

17. Ваш пол

Мужской

Женский

18.Ваш возраст(укажите сколько Вам полных лет)

Благодарим Вас за участие в опросе!

Заполняется организатором опроса или анкетером.

1. Название населенного пункта, в котором проведен опрос (напишите)

2. Полное название организации, в которой проведен опрос получателей услуг (напишите)

## Формы представления информации о качестве условий оказания услуг организациями – для экспертной оценки качества условий предоставления услуг

1. **Укажите количество материалов, размещенных на официальном сайте и информационных стендах организации:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Перечень информации** | **на информацион-ных стендах в помещении организации** | **на официальном сайте организации в сети "Интернет»** |
| **1** | **2** | **3** |
| 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; | **х** |  |
| 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); | **х** |  |
| 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); | **х** |  |
| 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; | **х** |  |
| 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; | **х** |  |
| 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 приложение электронного образа документов); |  |  |
| 18) о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний; |  |  |
| 19) информация о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков)  |  |  |
| 20) об иной информации, которая размещается, опубликовывается по решению организации социального обслуживания и (или) размещение, опубликование которой является обязательным в соответствии с законодательством Российской Федерации |  |  |
| **Всего**  | **Из 15** | **Из 20** |

**2. Укажите количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации.**

|  |  |
| --- | --- |
| *- абонентского номера телефона;* |  |
| *- адрес электронной почты;* |  |
| *- электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных);* |  |
| *- раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;* |  |
| *- технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);* |  |
| *- иного дистанционного способа взаимодействия.* |  |
| ВСЕГО |  |

**3. Укажите количество комфортных условий для предоставления услуг.**

|  |  |
| --- | --- |
| *- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;* |  |
| *- наличие и понятность навигации внутри организации;*  |  |
| *- наличие и доступность питьевой воды;* |  |
| *- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;* |  |
| *- санитарное состояние помещений организации;* |  |
| *- транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки);* |  |
| *- доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении у специалиста организации).* |  |

**4. Укажите количество условий доступности организации для инвалидов.**

|  |  |
| --- | --- |
| *- оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);* |  |
| *- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;* |  |
| *- поручней, расширенных дверных проемов;*  |  |
| *- сменных кресло-колясок;* |  |
| *- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы* |  |
| *ВСЕГО* |  |

**5. Укажите количество условий доступности организации для инвалидов, 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 социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории;* |  |
| *- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.* |  |
| *ВСЕГО* |  |

##

## Перечень организаций социального обслуживания для проведения независимой оценки качества оказания услуг в 2023 году

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование учреждения | Адрес нахождения | Руководитель учреждения | Телефон, электронный адрес |
| 1 | Государственное бюджетное учреждение «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» г. Тверь | 170003, г. Тверь, Санкт-Петербургское ш., д. 48 | Данилова Ольга Анатольевна  | 8 (4822) 55-25-51,gburts.tver@yandex.ru  |
| 2 | Государственное бюджетное учреждение «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» города Ржева | 172386, Тверская область,г. Ржев, ул. Косарова, д.67 | Милантьева Ирина Викторовна  | 8 (48232) 2-07-33,gbu-rcdpov@mail.ru |
| 3 | Государственное бюджетное учреждение «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Радуга надежд» г. Кимры | 171505, Тверская область, г. Кимры, ул. Красноармейская, д. 27  | Морозова Татьяна Витальевна | 8 (48236) 3-21-39,raduganadezhd@mail.ru  |
| 4 | Государственное бюджетное учреждение «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» г. В. Волочек | 171164, Тверская область, г. В.Волочек, ул. Северная, д. 9 | Никандрова Надежда Алексеевна | 8 (48233) 5-89-04vvreabi@yandex.ru  |
| 5 | Государственное бюджетное учреждение «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» Бологовского района  | 171080, Тверская область, г. Бологое, ул. Кирова, д. 35 а | Тейкман Лилия Александровна | 8 (48238) 2-35-40,rcdpov@yandex.ru  |
| 6 | Государственное бюджетное учреждение «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» Конаковского района | 171251, Тверская область, г. Конаково, ул. Гагарина, д. 14 | Колпакова Наталья Валерьевна | 8 (48242) 3-71-24,rcdeti\_konakovo@mail.ru |
| 7 | Государственное бюджетное учреждение «Областной реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» Нелидовского городского округа | 172521, Тверская область, г. Нелидово, ул. Советская, д. 8 | Лукина Наталья Валерьевна | 8 (48266) 5-40-77, nelrcd@mail.ru  |
| 8 | Государственное бюджетное учреждение «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» г. Торжок | 172008, Тверская область, г. Торжок, ул. Мира, д. 10 б | Ракова Маргарита Александровна | 8 (48251) 9-21-41, rutarn@rambler.ru  |
| 9 | Государственное бюджетное учреждение «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» г. Бежецк | 171983, Тверская область, г. Бежецк, ул. Строительная, д. 11 | Иванова Юлия Валерьевна | 8 (48231) 2-29-75,centrsbezh@mail.ru  |
| 10 | Государственное бюджетное учреждение «Кашаровский детский дом-интернат для детей с серьезными нарушениями в интеллектуальном развитии»  | 171168, Тверская область,г. Вышний Волочек,п. Кашарово, Ржевский тракт, д. 113 а | Кураева Инна Викторовна | 8 (48233) 6-29-64,kddivvol@mail.ru |