

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования "Калужский государственный университет им К.Э. Циолковского"**

**Социологическое исследование  
по оценке качества предоставления услуг в Государственном  
бюджетном учреждении Калужской области  
"Калужский дом-интернат для престарелых и инвалидов"**

<b>эксперт</b>	<u>Долматова Елена Николаевна</u> (ф.и.о. эксперта)
<b>эксперт</b>	<u>Баяновский Владислав Сергеевич</u> (ф.и.о. эксперта)
<b>эксперт</b>	<u>Удимова Ирина Юрьевна</u> (ф.и.о. эксперта)

**2018 год**

## Исследование показателей

### 1. ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

#### 1.1.1. Открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети "Интернет"

В соответствии с результатами рейтинга сформированного на официальном сайте www.bus.gov.ru

Данное учреждение набирает:

<b>1</b>
(макс-по баллов)

#### Замечания и предложения независимого эксперта

замечаний нет

#### 1.1.2.

Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет", порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети "Интернет", утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. N 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации"

сведения об информации представлены в таблице

Наличие информации 1 балл  
 Неполая информация или ее отсутствие 0 баллов

наименование информации	Вид представленной информации	Наличие на сайте имеется/отсутствует или неполная информация, не оформлена должным образом	Количество баллов	примечание
1. Наличие ссылки на федеральную государственную информационную систему "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)", а также информации о преимуществах получения государственных и муниципальных услуг в	Гиперссылка	+	1	
2. Наличие ссылки на официальный сайт Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации	гиперссылка	+	1	
3. Наличие ссылки на официальный сайт органа государственной власти субъекта Российской Федерации, подведомственных ему организаций, уполномоченных на признание граждан нуждающимися в социальном обслуживании и составление индивидуальной программы предоставления социальных услуг	гиперссылка	+	1	
4. О дате государственной регистрации, с указанием числа, месяца и года регистрации.	выписка из ЕГРЮЛ с указанием видов экономической деятельности, датой регистрации в формате pdf.	+	1	
5. Об учредителе (учредителях) поставщика социальных услуг - организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты.	в произвольном виде	+	1	
6. О месте нахождения поставщика социальных услуг, его филиалах (при их наличии) с указанием адреса и схемы проезда.	в произвольном виде	+	1	
7. О режиме, графике работы с указанием дней и часов приема, перерыва на обед.	в произвольном виде	+	1	
8. О контактных телефонах с указанием кода населенного пункта, в котором расположен поставщик социальных услуг, и об адресах электронной почты.	в произвольном виде	+	1	
9. О руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии у поставщика социальных услуг) с указанием контактных телефонов и адресов электронной почты.	в произвольном виде	+	1	

10. 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).	в произвольном виде	+	1	
11. Положение об учреждении, о структурных подразделениях организации социального обслуживания.	Положение об учреждении, о структурных подразделениях, утвержденные приказом руководителя	+	1	
12. О персональном составе работников организации социального обслуживания с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы.	в произвольном виде	+	1	
13. О попечительском совете организации социального обслуживания.	Приказ о создании попечительского совета, состав попечительского совета, решения попечительского совета	+	1	
14. О материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (о наличии оборудованных помещений для предоставления социальных услуг по видам социальных услуг и формам социального обслуживания, в том числе библиотек, объектов спорта, наличии средств обучения и воспитания, об условиях питания и обеспечения охраны здоровья получателей социальных услуг, доступе к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет").	Может быть представлено в виде произвольного текста и фотоматериалов	+	1	
15. О перечне предоставляемых социальных услуг по видам социальных услуг и формам социального обслуживания.	в произвольном виде	+	1	
16. О порядке и об условиях предоставления социальных услуг по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; о порядке и условиях предоставления социальных услуг бесплатно и за плату; размере платы за предоставление социальных услуг, а также о возможности получения социальных услуг бесплатно. С приложением образцов договоров о предоставлении социальных услуг бесплатно и за плату.	закон Калужской области от 26.12.2014 N 670-ОЗ «О перечне социальных услуг, предоставляемых поставщиками социальных услуг в Калужской области», закон Калужской области от 27.02.2015 N 691-ОЗ «О регулировании отдельных правоотношений в сфере предоставления социальных услуг в Калужской области», Постановление Правительства Калужской области от 18.12.2014 N 762 «Об утверждении размера платы за предоставление социальных услуг и порядка ее взимания», приказ министерства по делам семьи, демографической и социальной политики Калужской области от 26.12.2014 №1601 «Об утверждении порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг Калужской области», формы договора о предоставлении социальных услуг, утвержденные приказом Минтруда России от 10.11.2014 N 874н «О примерной форме договора о предоставлении социальных услуг, а также о форме индивидуальной программы предоставления социальных услуг» (в формате pdf.)	+	1	
17. О тарифах на социальные услуги по видам социальных услуг и формам социального обслуживания;	НПА об утверждении тарифов на социальные услуги на 2018 год	+	1	
18. 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 счет средств физических и (или) юридических лиц.	Государственное задание и ежеквартальные отчеты о его исполнении в формате pdf.	+	1	
19. О количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания.	Ежемесячные отчеты о движении и наличии свободных мест	+	1	
20. Об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и объеме предоставляемых социальных услуг за счет средств физических и (или) юридических лиц	В произвольной форме	+	1	
21. Устав (с изменениями)	в формате pdf.	+	1	
22. Годовой бухгалтерский отчет о поступлении финансовых средств и об их расходовании по итогам финансового года	в формате pdf.	+	1	

23. Лицензии на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (медицинская деятельность, образовательная деятельность)	в формате pdf.	+	1	
24. Смета (для казенных учреждений), план финансово-хозяйственной деятельности (для бюджетных учреждений).	в формате pdf.	+	1	
25. Правила внутреннего распорядка для получателей социальных услуг.	в формате pdf.	+	1	
26. Правила внутреннего трудового распорядка.	в формате pdf.	+	1	
27. Коллективный договор.	в формате pdf.	+	1	
28. Предписания органов, осуществляющих государственный контроль, и отчеты об исполнении таких предписаний.	Предписания контролирующих органов в формате pdf. Отчеты об исполнении предписаний в произвольной форме	+	1	
29. О результатах независимой оценки качества оказания услуг	отчет эксперта, рейтинг, план мероприятий по улучшению качества предоставляемых услуг на основе независимой оценки, отчет о его выполнении	+	1	
30. События, новости, фоторепортажи, обращения		+	1	
<b>Итого баллов</b>			<b>30</b>	

расчет: Объем информации размещенной на сайте составил:

$$\frac{30}{30} \times 100\% \text{ равно } 100\%$$

В результате проверки наличия информации размещенной на официальном сайте учреждения

Объем размещенной информации соответствует

<b>1</b>
<small>(кол-во баллов)</small>

<b>Замечания и предложения независимого эксперта</b>
Замечаний нет.

(Выразить свое мнение о доступности информации, размещенной на сайте, удобстве ее поиска, структуре меню сайта и полноте имеющихся сведений)

**1.1.3. Наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах**

Указать количество стендов, оценить место и доступность их расположения, удобство для использования получателями услуг и посетителями, доступность и простоту в ознакомлении с информацией (брошюры, буклеты и т.д.)

**Наличие информации** 1 балл  
**Неполная информация или ее отсутствие** 0 баллов

наименование информации	Вид представленной информации	Наличие на сайте имеется/отсутствует, либо представлена неполная информация, не оформленная должным образом	Количество баллов	примечание
<b>Информация для получателей социальных услуг:</b>				
1. О дате создания, учредителе, месте нахождения, режиме, графике работы, контактных телефонах и адресах электронной почты	в произвольной форме	+	1	
2. О структуре и об органах управления	в произвольной форме	+	1	
3. О формах социального обслуживания и предоставляемых видах социальных услуг	в произвольной форме	+	1	
4. О руководителе и его заместителе	в произвольной форме	+	1	

5. О материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (в том числе о наличии оборудованных помещений для предоставления социальных услуг по видам социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, об условиях питания и охраны здоровья получателей социальных услуг, о доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям, об электронных ресурсах, к которым обеспечивается доступ получателей социальных услуг).	в произвольной форме	+	1	
<b>Документы</b>				
6. Устав	копия	+	1	
7. Лицензии, имеющиеся у поставщиков социальных услуг (с приложениями)	копия	+	1	
8. Правила внутреннего распорядка для получателей социальных услуг	копия приказа	+	1	
9. Правил внутреннего трудового распорядка	копия приказа	+	1	
10. Коллективный договор	копия	+	1	
11. Постановление Правительства Калужской области от 18.12.2014 № 762 «Об утверждении размера платы за предоставление социальных услуг и порядка ее взимания»	копия	+	1	
12. Копия документа об утверждении тарифов на социальные услуги	копия приказа	+	1	
13. Образец договора о предоставлении социальных услуг	образец	+	1	
<b>Информация для посетителей</b>				
14. Сведения о транспортном сообщении	в произвольной форме	+	1	
15. Перечень и объем продуктов, разрешенных к передаче (не оценивается в реабилитационном центре для инвалидов, Азаровском детском доме)	в произвольной форме	+	1	
16. Порядок предоставления домашнего отпуска (не оценивается в реабилитационном центре для инвалидов, в центре БОМЖ)	в произвольной форме	+	1	
17. Сведения о контролирующих организациях, в которые можно обратиться в случае нарушения прав получателей социальных услуг (учредитель, прокуратура, Уполномоченный по защите прав человека в Калужской области, Управление Роспотребнадзора по Калужской области)	в произвольной форме	+	1	
<b>ИТОГО баллов</b>			<b>17</b>	

расчет: Объем информации размещенной на сайте составил:

$$\frac{17}{17} \times 100\% \text{ равно } 100\%$$

Объем размещенной информации соответствует

<b>1</b>
<small>(кол-во баллов)</small>

<b>Замечания и предложения независимого эксперта</b>
Замечаний нет

(Выразить свое мнение об полноте имеющейся информации, размещенной на информационном стенде, удобстве размещения стенда в учреждении)

1.2. Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению

На официальном сайте данного учреждения, версия для слабовидящих людей

Имеется

отсутствует/имеется

Результат оценки данного показателя составляет

1  
(кол-во баллов)

**Замечания и предложения независимого эксперта**

Замечаний нет.

1.3. Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.)

1.3.1. Телефон

Данный вид связи для осуществления взаимодействия в проверяемом учреждении

Имеется

отсутствует/имеется

Результат оценки данного показателя составляет

1  
(кол-во баллов)

1.3.2. Электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети "Интернет"

Данный вид связи для осуществления взаимодействия в проверяемом учреждении

Имеется

отсутствует/имеется

Результат оценки данного показателя составляет

1  
(кол-во баллов)

1.4. Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:

1.4.1. Доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков

Информация о проделанной работе отражена в таблице

Номер телефона по которому осуществлялся опрос	8(4842)73-76-27
Дата совершения дозвона	02.07.2018
Время первого звонка	9:57
Количество звонков и время ожидания между звонками	1
Наличие просьб позвонить позже либо по другому телефону	нет
Должность ответившего сотрудника	директор
Оценка полноты и обоснованности ответа	обоснован

Оценка показателя

Количество произведенных звонков, до момента соединения

1

указать кол-во звонков

Что соответствует

0,5

(кол-во баллов)

(в случае просьб позвонить позже, либо позвонить по другому телефону показатель снижается на 0,1 балла)

Качество предоставленной информации и компетентность сотрудника, оценивается

0,5

(кол-во баллов)

Результат оценки данного показателя составляет

1

(кол-во баллов)

**Впечатления, замечания и предложения независимого эксперта**

Сотрудник данного учреждения полно и обоснованно ответил на заданные вопросы, замечаний нет

(Выразить свое мнение от общения с сотрудником дома-интерната, опишите эмоциональным контактом, его тактичность, терпимость и компетентность)

1.4.2. Доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети "Интернет" для получения необходимой информации от числа контрольных обращений.

Информация о проделанной работе отражена в таблице

Дата обращения	02.07.2018
Адрес электронной почты	kdi_p35@mail.ru
Время ожидания ответа	4 часа
Должность сотрудника давшего разъяснения	юрист
Оценка полноты и обоснованности ответа	1,5
Впечатление независимого эксперта от общения с сотрудником	Положительные

Оценка показателя

В течении которого времени был получен ответ

4 часа

указать кол-во дней

Что соответствует

0,5

(кол-во баллов)

Полнота полученных разъяснений, соответствует

0,5

(кол-во баллов)

Результат оценки данного показателя составляет

1,5

(кол-во баллов)

**Впечатления, замечания и предложения независимого эксперта**

Замечаний нет.

(Выразить свое мнение, оценить оперативность ответа, полноту полученной информации, компетентность сотрудника подготовившего ответ)

1.5. Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:

1.5.1. Лично в организацию социального обслуживания

Отразить имеющуюся информацию о возможностях и способах личного обращения в организацию посредством почтовой связи, а также личного посещения учреждения

Результат оценки данного показателя составляет

1

(кол-во баллов)

**Впечатления, замечания и предложения независимого эксперта**

Замечаний нет.

1.5.2. В электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет"

Отразить имеющуюся информацию о возможностях и способах обращения через официальный сайт

Результат оценки данного показателя составляет

1

(кол-во баллов)

**Впечатления, замечания и предложения независимого эксперта**

Замечаний нет.

1.5.3. По телефону/на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания

Отразить имеющуюся информацию об уполномоченном исполнительном органе государственной власти в сфере социального обслуживания

Результат оценки данного показателя составляет

1

(кол-во баллов)

**Впечатления, замечания и предложения независимого эксперта**

Замечаний нет.

1.6. Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг:

1.6.1. В общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания

Наличие разработанного порядка подачи жалоб по вопросам качества оказания социальных услуг в общедоступных местах или на информационном стенде

имеется

Результат оценки данного показателя составил

1

(кол-во баллов)

**Замечания и предложения независимого эксперта**

Замечаний нет.

1.6.2. На официальном сайте организации социального обслуживания в сети Интернет

Наличие утвержденного порядка подачи жалоб по вопросам качества оказания социальных услуг на официальном сайте учреждения

имеется

отсутствует/имеется

Результат оценки данного показателя составил

1

(кол-во баллов)

Замечания и предложения независимого эксперта	
Замечаний нет.	

**II. ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДСТАВЛЕНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ И ДОСТУПНОСТЬ ИХ ПОЛУЧЕНИЯ**

**2.1.1. Оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)**

сведения об визуальной оценке территории прилегающей к учреждению представлены в таблице

соответствует - 1

не соответствует/ отсутствует - 0 баллов

Наименование элементов объекта с учетом требований доступности	Категория МГН, для которых установлен норматив	Норматив доступности, установленный для МГН, в единицах измерения	Фактическая величина, наличие	соответствует/не соответствует	Примечание	Количество баллов
<b>Вход на территорию:</b>						
ширина прохода, калитки, проема в ограждении	Колясочники, опорники, слепые	не менее 0,9 м	3,2	соответствует		1
знак доступности учреждения		наличие	+	соответствует		1
<b>Путь к главному (специализированному) входу в здание</b>						
ширина полосы движения:	Колясочники, опорники	не менее 1,8 м	1,10	соответствует		1
указатели направления движения	Колясочники, опорники, глухие	наличие	+	соответствует		1
декоративное ограждение, выполняющее направляющую функцию	Слепые	наличие	+	соответствует		1
контрастная окраска первой и последней ступени	Слепые	наличие	+	соответствует		1
Пандус: высота одного подъема	Колясочники, опорники	не более 0,8 м	0,8	соответствует		1
уклон		8%	8%	соответствует		
Поручни с двух сторон:				соответствует		1
на высоте	Колясочники,	0,7 м	0,7	соответствует		
на высоте	опорники	0,9 м	0,9	соответствует		
<b>ИТОГО</b>						<b>8</b>

Прилегающая к учреждению территория соответствует / соответствует частично / не соответствует требованиям доступности для маломобильных получателей услуг.

Результат оценки данного показателя составил

**1**

(кол-во баллов)

Замечания и предложения независимого эксперта	
Замечаний нет.	

(отразить замечания)

**2.1.2. Оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения**

сведения об визуальной оценке входных зон учреждения представлены в таблице

соответствует - 1 балл

не соответствует/ отсутствует - 0 баллов

Наименование элементов объекта с учетом требований доступности	Категория МГН, для которых установлен норматив	Норматив доступности, установленный для МГН, в единицах измерения	Фактическая величина, наличие	соответствует/не соответствует	Примечание	Количество баллов
<b>Входная группа</b>						
<b>Крыльцо или входная площадка</b>						
Габариты площадки (ширина * глубина)	колясочники	не менее 1,8*1,8	2,1*3,1	соответствует		1
поручни (ограждения) при высоте площадки более 45 см.	Колясочники, опорники, слепые	наличие	+	имеется	соответствует	1
несколько покрытие	Колясочники, опорники, слепые	наличие	+	имеется	соответствует	1
навес	Колясочники, опорники	наличие	+	имеется	соответствует	1
<b>Лестница наружная</b>						

нескользкое покрытие	Опорники, слепые, глухие	наличие	+	имеется	соответствует	1
рельефная (тактильная) полоса	Слепые	не менее чем за 0,8 м	0,9		соответствует	1
контрастная окраска первой и последней ступеней	Слепые	наличие	+	имеется	соответствует	1
<b>Тамбур</b>						
Габариты тамбура: глубина x ширина	Колясочники	не менее 1,8 x 2,2 м	1,8*2,2		соответствует	1
Двери распашные (Р), распашные с электроприводом (РА) автоматические раздвижные (А):	распашные			имеется	соответствует	1
ширина проема наружной двери	Колясочники	0,9 м	0,95		соответствует	1
ширина проема внутренней двери	Колясочники	0,9 м	1,15		соответствует	1
высота порога наружного, внутреннего	Колясочники	0,025м	0,025		соответствует	1

Входная группа соответствует / соответствует частично / не соответствует требованиям доступности для

Результат оценки данного показателя составил

**1**  
(кол-во баллов)

<b>Замечания и предложения независимого эксперта</b>
Замечаний нет

(отразить замечания)

### 2.1.3. Наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения

сведения об визуальной оценке санитарно-гигиенических помещений учреждения представлены в таблице

соответствует - 1 балл

не соответствует / отсутствует - 0

Наименование элементов объекта с учетом требований доступности	Категория МГН, для которых установлен норматив	Норматив доступности, установленный для МГН, в единицах измерения	Фактическая величина, наличие	соответствует/не соответствует	Примечание	Количество баллов
<b>Санитарно – бытовые помещения</b>						
зона у раковины для кресла – коляски (минимальные глубина и ширина)	Колясочники	не менее 1,3 x 0,85 м	2,20*2	соответствует		1
высота раковины	Колясочники	не более 0,8м	0,7	соответствует		1
опорный поручень	Опорники	наличие	+ имеется	соответствует		1
<b>Туалетные кабины:</b>						
количество кабин	Колясочники, опорники	не менее 1 ед.	3	соответствует		1
ширина дверного проёма	Колясочники	не менее 0,9 м	1,1	соответствует		1
габариты (ширина x глубина)	Колясочники	не менее 1,65 x 1,8 м	1,7*1,8	соответствует		1
опорные поручни	Колясочники, опорники	наличие	+ имеется	соответствует		1
зона для кресла – коляски рядом с унитазом (ширина x глубина)	Колясочники	не менее 0,8 x 1,2 м	0,8*1,2	соответствует		1
крючки для костылей на высоте 1,2 м с выступом 0,01	Опорники	наличие	+ имеется	соответствует		1
<b>ИТОГО</b>						<b>9</b>

Санитарно - бытовые помещения и туалетные кабины соответствуют/соответствуют частично /не соответствуют требованиям доступности для маломобильных получателей услуг.

Результат оценки данного показателя составил

**1**  
(кол-во баллов)

<b>Замечания и предложения независимого эксперта</b>
Замечаний нет

(отразить замечания)

### 2.1.4. Наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудио-информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения

Учреждение оборудовано / не оборудовано специальными приспособлениями необходимыми для лиц с нарушением функций слуха и зрения

Результат оценки данного показателя составил

**0**  
(кол-во баллов)

**Замечания и предложения независимого эксперта**

Рассмотреть вариант установки видео и аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения.

**2.3. Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания**

Наличие в учреждении помещений необходимых для предоставления социальных услуг гражданам пожилого возраста и инвалидам, отражено в таблице

Наименование отделения	имеется / отсутствует
1. Приемно-карантинное отделение	+
2. Изолятор	+
3. Процедурный кабинет	+
4. Физиотерапевтический кабинет	+
5. Медицинский кабинет	+
6. Библиотека	+
7. Актовый зал	+
8. Помещение для проведения занятий лечебной физкультурой	+
9. Комната психологической разгрузки	+
10. Лечебно-трудовые мастерские	+

Данное учреждение располагает / не располагает помещениями оборудованными для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг на 100 %

Результат оценки данного показателя составил

**1**  
(кол-во баллов)

**Замечания и предложения независимого эксперта**

Замечаний нет.

**2.4. Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг**

Состав укомплектованности кадров в учреждении отражен в таблице:

Наименование критерия для оценки	Укомплектованность штата (%) (среднее с начала года)			
	по штату	по факту	% соотношения	Количество баллов
<b>1. Медицинская служба</b>				
Врачи, средний медицинский персонал, младший медицинский персонал	147,25	115,17	78	0,3
<b>2. Обслуживающий персонал</b>				
Работники пищеблоков, прачечных, водители, рабочие по обслуживанию зданий (сантехники, электрики, плотники и т.д.), грузчики, дворники	62,75	58,5	93	0,3
Педагоги, психологи, воспитатели, учителя, специалисты по социальной работе, культурологи, библиотекари, инструкторы трудового обучения, мастера производственного обучения	23,25	22	95	0,2

Согласно отчету о штатах и контингентах, укомплектованность специалистами осуществляющими предоставление социальных услуг за 1 полугодие 2018 года составила -

Результат оценки данного показателя составил

**0,8**

**Замечания и предложения независимого эксперта**

замечаний не

**III. ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ВРЕМЯ ОЖИДАНИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ**

**3.2. Наличие внутренней системы вызова дежурного персонала**

Учреждение имеет / не имеет внутреннюю систему вызова дежурного персонала

Результат оценки данного показателя составил

0  
(кол-во баллов)

**Замечания и предложения независимого эксперта**

Учреждение не имеет внутреннюю систему вызова дежурного персонала

**IV. ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ, КОМПЕТЕНТНОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИЙ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

**4.3. Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние пять лет, от общего числа работников**

В соответствии с информацией, представленной руководством учреждения о повышении квалификации или профессиональной переподготовки сотрудников учреждения (копии прилагаются) своевременное повышение квалификации прошли 210 чел. сотрудников, от общего числа специалистов, подлежащих повышению квалификации в 2018 году. Не прошли обучение / повышение квалификации 0 чел. (указать должности сотрудников).

Результат оценки данного показателя составил

1  
(кол-во баллов)

**Замечания и предложения независимого эксперта**

Замечаний нет.

**V. ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ КАЧЕСТВОМ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**

**5.4. Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)**

Количество жалоб отраженных в книге отзывов и предложений, а также в гостевой книге на сайте учреждения 0. Из них положительных отзывов 30

Результат оценки данного показателя составил

1  
(кол-во баллов)

**Замечания и предложения независимого эксперта**

Замечаний нет.

**Результаты анкетирования**

№ показ	Наименование показателя	Общее кол-во опрошенных	Количество опрошенных давших положительную оценку	Результат (%)	Количество баллов	Замечания и предложения эксперта
<b>I. ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ</b>						
1.7.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг, от общего числа опрошенных	60	56	94	1,00	
<b>ИТОГО по разделу</b>					<b>1,0</b>	
<b>II. ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДСТАВЛЕНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ И ДОСТУПНОСТЬ ИХ ПОЛУЧЕНИЯ</b>						
2.2.	Доля получателей услуг, считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных	60	54	90	1,00	
2.5.	Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных	60	53	88	1,00	
<b>ИТОГО по разделу</b>					<b>2,0</b>	
<b>III. ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ВРЕМЯ ОЖИДАНИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ</b>						
3.1.	Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания дольше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных	60	49	81	1,0	
<b>ИТОГО по разделу</b>					<b>1,0</b>	
<b>IV. ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ, КОМПЕТЕНТНОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИЙ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ</b>						
4.1.	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	60	54	90	1,0	
4.2.	Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	60	54	90	1,0	
<b>ИТОГО по разделу</b>					<b>2,0</b>	
<b>V. ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ КАЧЕСТВОМ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ</b>						
5.1.	Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	60	40	67	0,7	
5.2.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных:					
	5.2.1; 5.2.2; 5.2.6. Санитарно-техническим состоянием жилой комнаты, имеющейся мебели, условиями для хранения личных вещей	60	56	94	0,9	
	5.2.4. Мягким инвентарем, одеждой, обувью, постельными принадлежностями	60	58	96	1,0	
	5.2.3. Качеством питания	60	54	90	0,9	
	5.2.5. Услугами парикмахера	60	55	92	0,9	
	5.2.7; 5.2.8. Соблюдением и оборудованием санитарно-гигиенических помещений (ванная и туалетная комната)	60	56	93	0,9	
	5.2.9. Разъяснительной работой, проводимой в учреждении, о порядке и условиях оплаты социальных услуг	60	50	83	0,8	
	5.2.11. Графиком посещений родственниками и иными лицами	60	58	96	1,0	
	5.2.13. Оперативностью решения вопросов	60	58	96	1,0	
<b>Итого по п. 5.2.</b>					<b>0,9</b>	
5.3.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных	60	60	100	1,0	
5.5.	Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	60	43	72	0,7	
<b>ИТОГО по разделу</b>					<b>3,3</b>	
<b>ВСЕГО ПО ОСНОВНЫМ ПОКАЗАТЕЛЯМ</b>					<b>9,3</b>	

**Независимая оценка качества условий оказания услуг в  
Государственном бюджетном учреждении Калужской области  
"Калужский дом-интернат для престарелых и инвалидов" в 2018  
году**

№ показателя	Наименование показателя	Полученная оценка (баллы)
<b>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации (учреждении)</b>		
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами: на информационных стендах в помещении организации (учреждения); на официальном сайте организации (учреждения) в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - официальный сайт организации (учреждения)) (max -30 баллов)	24,0
1.2.	Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: телефона; электронной почты; электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.); раздела "Часто задаваемые вопросы"; технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (учреждением) (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее). (max- 30)	30,0
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на информационных стендах в помещении организации (учреждения), на официальном сайте организации (учреждения) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).(max- 40)	37,6
<b>Итого по разделу I (баллы)</b>		<b>91,6</b>
<b>Коэффициент 0,2</b>		<b>18,3</b>
<b>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг</b>		
2.1.	Обеспечение в организации (учреждении) комфортных условий для предоставления услуг: наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; наличие и понятность навигации внутри организации (учреждения); наличие и доступность питьевой воды; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; санитарное состояние помещений организаций; транспортная доступность (возможность доехать до организации (учреждения) на общественном транспорте, наличие парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации учреждения), посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации (учреждения) и пр).(max - 30 баллов)	30,0
2.2.	Время ожидания предоставления услуги (своевременность предоставления услуги в соответствии с записью на прием к специалисту организации (учреждения) для получения услуги, графиком прихода социального работника на дом и пр).(max -40 баллов)	19,2
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).(max -30 баллов)	26,4
<b>Итого по разделу II (баллы)</b>		<b>75,6</b>
<b>Коэффициент 0,2</b>		<b>15,1</b>
<b>III. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов</b>		
3.1.	Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к организации (учреждению) территории 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 для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.(max -30 баллов)	30,0

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) для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации (учреждения), прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации (учреждения) и на прилегающей территории; наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.(max -40 баллов)	20,0
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов).(max -30 баллов)	27,0
<b>Итого по разделу III (баллы)</b>		<b>77,0</b>
<b>Коэффициент 0,15</b>		<b>11,6</b>
<b>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации (учреждения)</b>		
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники регистратуры, справочной, приемного отделения и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).(max -40 баллов)	36,0
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).(max -40 баллов)	36,0
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).(max -20 баллов)	20,0
<b>Итого по разделу IV (баллы)</b>		<b>92,0</b>
<b>Коэффициент 0,15</b>		<b>13,8</b>
<b>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг</b>		
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию (учреждение) родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации (учреждения) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).(max -30 баллов)	21,6
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).(max -20 баллов)	17,9
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (учреждении) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).(max -50 баллов)	46,5
<b>Итого по разделу V (баллы)</b>		<b>86,0</b>
<b>Коэффициент 0,30</b>		<b>25,8</b>
<b>ВСЕГО (баллы - max - 500)</b>		<b>422,2</b>
<b>Общая интегральная оценка</b>		<b>84,6</b>

Ознакомлен:

Директор учреждения:



подпись  
печать

Кирилск Инна Геннадиевна

## Замечания и предложения независимого эксперта

- 1.1.1. Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет")

Замечаний нет

- 1.2. Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет", порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети "Интернет", утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. N 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации"

Замечаний нет.

- 1.3. Наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах

Замечаний нет

- 1.2. Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению

Замечаний нет.

- 4.1. Доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков

Сотрудник данного учреждения полно и обоснованно ответил на заданные вопросы, замечаний нет

- 4.2. Доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети "Интернет" для получения необходимой информации от числа контрольных обращений.

Замечаний нет.

- 5.1. Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:  
Лично в организацию социального обслуживания

Замечаний нет.

- 5.2. В электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет"

Замечаний нет.

- 5.3. По телефону/на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания

Замечаний нет.

- 6.1. Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг:  
В общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания

Замечаний нет.

- 6.2. На официальном сайте организации социального обслуживания в сети Интернет

Замечаний нет.

- 1.7. Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг, от общего числа опрошенных

замечаний и предложений нет - 94%

2.1.1. Оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)

Замечаний нет.

2.1.2. Оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения

Замечаний нет.

2.1.3. Наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения

Замечаний нет.

2.1.4. Наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудио-информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения

Рассмотреть вариант установки видео и аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения.

2.2. Доля получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных

замечаний и предложений нет - 89%

2.3. Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания

Замечаний нет.

2.4. Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг

замечаний нет

2.5. Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных

замечаний и предложений нет - 88%

3.1. Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания дольше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных

замечаний и предложений нет - 81%

3.2. Наличие внутренней системы вызова дежурного персонала

Учреждение не имеет внутреннюю систему вызова дежурного персонала

4.1. Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных

замечаний и предложений нет - 88%

4.2. Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных

замечаний и предложений нет - 86 %

4.3. Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние пять лет, от общего числа работников

Замечаний нет.

5.1. Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных

замечаний и предложений нет - 67%

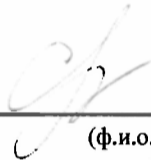
5.2. Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных  
замечаний и предложений нет - 92%

5.3. Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных  
замечаний и предложений нет - 100%

5.4. Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)  
Замечаний нет.

5.5. Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных  
замечаний и предложений нет - 72%

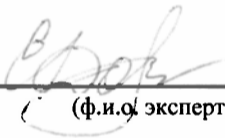
эксперт



(ф.и.о. эксперта)

Баяновский В.С.  
(подпись)

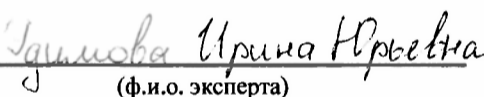
эксперт



(ф.и.о. эксперта)

Долматова Е.Н.  
(подпись)

эксперт



(ф.и.о. эксперта)

Удимова И.Ю.  
(подпись)