



«НЕЗАВИСИМЫЙ АНАЛИТИЧЕСКИЙ ЦЕНТР»

УТВЕРЖДАЮ
Директор ООО «ИАЗ»

М.А. Вольфред

19.07.2024 г.

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЁТ

**ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ПРОВЕДЕНИЯ
НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА
УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ
ОРГАНИЗАЦИЯМИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ
КАЛУЖСКОЙ ОБЛАСТИ**

г. Петрозаводск, 2024 г.

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	3 стр.
1. Нормативная база независимой оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания (НОК):.....	4 стр.
2. Цель, задачи, функции, объект, предмет, сроки, этапы независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания	7 стр.
3. Методология исследования.....	10 стр.
3.1. Критерии и показатели оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания	10 стр.
3.2. Методики расчёта показателей и критериев НОК.....	14 стр.
4. Инструментарий опроса потребителей услуг организациями социального обслуживания и выборка исследования	27 стр.
5. Анализ значений исследуемых общих критериев и показателей...	28 стр.
5.1. Критерий 1. «Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания».....	28 стр.
5.2. Критерий 2. «Комфортность условий предоставления услуг.	33 стр.
5.3. Критерий 3. «Доступность услуг для инвалидов».....	35 стр.
5.4. Критерий 4. «Доброжелательность, вежливость работников организации».....	37 стр.
5.5. Критерий 5. «Удовлетворённость условиями оказания услуг».....	39 стр.
6. Рейтинг организаций социального обслуживания по группам по совокупности критериев и в целом.....	41 стр.
7. Выводы и предложения по совершенствованию деятельности организаций социального обслуживания	43 стр.
Приложение 1. Перечень организаций социального обслуживания в отношении которых проводится независимая оценка качества условий оказания услуг.....	48 стр.
Приложение 2. Анкета опроса получателей услуг.....	51 стр.
Приложение 3. Число получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в организациях социального обслуживания	55 стр.
Приложение 4. Анкета оператора.....	
Приложение 5. Наличие (объем) информации об организациях социального обслуживания, предусмотренный требованиями НОК..	
Приложение 6. Бланк регистрации посещения организаций социального обслуживания оператором для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг.....	61 стр.
Приложение 7 Рейтинг государственных учреждений социального	64 стр

обслуживания по результатам НОК 2024
года.....



ВВЕДЕНИЕ

В соответствии с государственным контрактом ИКЗ №242402805849540280100100460000000000 от 03.05.2024 по заказу Министерства труда и социальной защиты Калужской области общество с ограниченной ответственностью «Независимый аналитический центр» провело комплекс мероприятий по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания (независимую оценку).

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания – оценочная процедура, осуществляемая в отношении организаций, подведомственных органам государственной власти и местного самоуправления, осуществляющих свою деятельность в сфере социального обслуживания.

Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания является одной из форм общественного контроля и проводится в целях определения результативности деятельности организаций социального обслуживания, принятия своевременных мер по повышению эффективности их деятельности, обеспечения получателей социальных услуг дополнительной информацией о качестве работы организаций социального обслуживания.

В соответствии с контрактом для проведения процедуры независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, было определено 15 государственных учреждений социального обслуживания:

- ГКУКО «Полотняно-Заводской детский дом социального обслуживания».
- ГБУКО «Калужский дом-интернат для престарелых и инвалидов».
- ГБУКО «Тарусский дом социального обслуживания».
- ГБУКО «Дом-интернат для престарелых и инвалидов «Двуречье».
- ГБУКО «Еленский дом-интернат для престарелых и инвалидов».
- ГБУКО «Ильинский дом-интернат для престарелых и инвалидов».
- ГБУКО «Медынский дом социального обслуживания».
- ГБУКО «Жиздринский дом социального обслуживания».
- ГБУКО «Новослободский дом-интернат для престарелых и инвалидов».
- ГБУКО «Нагорновский дом социального обслуживания».
- ГБУКО «Спас-Деменский дом-интернат для престарелых и инвалидов».
- ГБУКО «Сухиничский дом-интернат для престарелых и инвалидов».
- ГБУКО «Мосальский дом-интернат для престарелых и инвалидов».
- ГБУКО «Калужский центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий».
- ГБУКО «Реабилитационный центр для инвалидов «Калужский реабилитационно-образовательный комплекс».

1. НОРМАТИВНАЯ БАЗА НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ КАЛУЖСКОЙ ОБЛАСТИ

Нормативно-методологической базой разработки технологии сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг стали:

- Федеральный закон Российской Федерации от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

- Федеральный закон Российской Федерации от 21 июля 2014 года № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты РФ по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»;

- Федеральный закон РФ от 5 декабря 2017 года № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты РФ 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»;

- Указ Президента Российской Федерации от 07 мая 2012 года № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики»;

- Указ Президента Российской Федерации от 09.05.2018 № 212 «О внесении изменения в перечень показателей для оценки эффективности деятельности органов местного самоуправления городских округов и муниципальных районов, утвержденный Указом Президента Российской Федерации от 28.04.2008 № 607»;

- Указ Президента Российской Федерации от 04.02.2021 № 68 «Об оценке эффективности деятельности высших должностных лиц субъектов Российской Федерации и деятельности исполнительных органов субъектов Российской Федерации» (с изменениями, внесенными Указом Президента Российской Федерации от 09.09.2022 № 620);

- Постановление Правительства Российской Федерации от 14.11.2014 № 1203 «Об уполномоченном федеральном органе исполнительной власти, определяющем состав информации о результатах независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, условий оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, включая единые требования к такой информации, и порядок ее размещения на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

- Постановление Правительства Российской Федерации от 14 апреля 2018 года № 452 «О внесении изменений в постановление Правительства РФ от 14.11.2014 № 1203» (Постановление Правительства РФ от 14.11.2014 № 1203 «Об уполномоченном федеральном органе исполнительной власти, определяющем состав информации о результатах независимой оценки качества условий

осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, условий оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, включая единые требования к такой информации, и порядок её размещения на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»);

- Постановление Правительства Российской Федерации от 17.апреля 2018 года № 457 «Об утверждении формы обязательного публичного отчёта высшего должностного лица субъекта Российской Федерации (руководителя высшего исполнительного органа государственной власти Российской Федерации) о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания, представляемого в законодательный (представительный) орган государственной власти субъекта Российской Федерации»;

- Постановление Правительства Российской Федерации от 19 апреля 2018 года №472 «Об осуществлении мер по реализации государственной политики в сфере оценки эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации и признании утратившими силу некоторых актов Российской Федерации»;

- Постановление Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 года № 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»;

- Постановление Правительства Российской Федерации от 26 июля 2018 года № 873 «О внесении изменений в типовую форму трудового договора с руководителем государственного (муниципального) учреждения»;

- Постановление Правительства Российской Федерации от 16 августа 2018 года № 953 «О внесении изменений в постановление Правительства РФ от 17.12.2012 № 1317»;

- Приказ Министерства труда Российской Федерации от 31 мая 2018 года №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»;

- Приказ Министерства труда Российской Федерации от 30 октября 2018 года №675Н «Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

- Приказ Министерства финансов Российской Федерации от 7 мая 2019 года № 66Н «О составе информации о результатах независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями,

осуществляющими образовательную деятельность, условий оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», включая единые требования к такой информации, и порядке её размещения, а также требованиях к качеству, удобству и простоте поиска указанной информации».

- Приказ Министерства труда Российской Федерации от 28 декабря 2023 года № 899 «Об утверждении Методических рекомендаций по организации работы в рамках проведения оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

Отраслевая нормативная база независимой оценки качества:

- Федеральный закон Российской Федерации от 28 декабря 2013 № 442-ФЗ года «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;

- Постановление Правительства Российской Федерации от 24 декабря 2014 года № 1239 «Об утверждении Правил размещения и обновления информации о поставщике социальных услуг на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

- Приказ Министерства труда Российской Федерации от 17 ноября 2014 года №886Н «Об утверждении Порядка размещения на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об этом поставщике (в том числе содержания указанной информации и формы ее предоставления)».

- Приказ Министерства труда Российской Федерации от 23 мая 2018 года № 317Н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

- Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 04.05.2018 № 201н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, в отношении которых проводится независимая оценка»;

- Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 июля 2015 года № 527Н «Об утверждении порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере труда, занятости и социальной защиты населения, а также оказания им при этом необходимой помощи» (в ред. от 15.12.2022 № 782н);

- Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 25 декабря 2012 года №627 «Об утверждении методики, позволяющей объективизировать и систематизировать доступность объектов и услуг в приоритетных сферах жизнедеятельности для инвалидов и других маломобильных групп населения, с возможностью учета региональной специфики»;

2. ЦЕЛИ, ЗАДАЧИ, ФУНКЦИИ, ОБЪЕКТ, ПРЕДМЕТ, ЭТАПЫ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ КАЛУЖСКОЙ ОБЛАСТИ

Основными **целями** независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания являются:

1. Определение уровня удовлетворенности получателей услуг деятельностью организаций социального обслуживания, расположенными на территории Калужской области.
2. Повышение качества условий оказания услуг населению организациями социального обслуживания, расположенными на территории Калужской области.
3. Повышение информированности получателей услуг и общественности о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания, расположенными на территории Калужской области.

Для достижения поставленной цели были определены следующие **задачи**:

1. Получение информации о качестве условий предоставления услуг и об удовлетворенности получателей качеством условий оказания услуг в организациях, в отношении которых проводится НОК в 2024 году.
2. Интерпретация, оценка и обобщение полученной информации, расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг.
3. Формирование предложений об улучшении качества условий осуществления деятельности поставщиков социальных услуг.

Функции независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания:

1. Обеспечение различных заинтересованных групп пользователей (органы исполнительной власти, руководители и сотрудники организаций и другие заинтересованные группы пользователей) достоверной информацией, охватывающей различные аспекты деятельности организаций социального обслуживания, для обоснованного принятия управленческих решений.
2. Обеспечение общественного контроля деятельности организаций социального обслуживания.
3. Результаты независимой оценки могут быть использованы в качестве показателя эффективности работы:
 - руководителей организаций социального обслуживания;
 - руководителей органов власти соответствующих уровней.

Основными **принципами** проведения независимой оценки качества являются открытость, независимость, полнота охвата, достоверность и проверяемость

показателей, полученных из открытых источников информации, которые предполагают следующее:

- для расчёта показателей оценки используется, прежде всего, открытая (общедоступная) информация о деятельности организаций, размещаемая в официальных источниках, в том числе на официальных сайтах организаций;
- сбор, обобщение и анализ информации, в том числе о мнениях получателей услуг;
- при необходимости, для оценки может быть использована информация, которая формируется в соответствии с государственной и ведомственной статистической отчетностью.

Объект исследования – государственные учреждения социального обслуживания, расположенные на территории Калужской области (Перечень организаций, в отношении которых проводилась независимая оценка качества, с указанием лиц, осуществлявших сбор, их статуса и дат выполнения приведен в Приложении 1).

Предмет исследования - независимая оценка качества условий оказания услуг государственными учреждениями социального обслуживания, расположенными на территории Калужской области.

Организация и проведение оценочных процедур по независимой оценке качества условий оказания услуг государственными учреждениями социального обслуживания, расположенными на территории Калужской области, осуществлена в три этапа.

Первый этап (с 03.05.2024 по 19.05.2024 года) - подготовительные мероприятия для проведения оценочных процедур.

На этом этапе реализовано:

- изучение нормативно-правовой базы, регламентирующей процедуру независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания;
- изучение результатов проведенных исследований по независимой оценке качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания в 2021 году, размещённых в открытых источниках информации, с целью составления предварительного перечня проблем для изучения;
- разработка анкеты оператора для организаций социального обслуживания (Приложение 4);
- подготовка и тиражирование анкеты опроса получателей услуг (Приложение 2);
- уточнение полученной от Заказчика выборки исследования;
- разработка инструкции проведения опроса;
- уточнение соответствия адресов сайтов оцениваемых организаций социального обслуживания, предоставленных Заказчиком.

Второй этап (с 20.05.2024 по 10.07.2024 года) - проведение сбора, обработки и анализа данных для оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания.

Сбор данных осуществлен путем:

- систематизации и отбора информации, размещенной на информационных стендах в помещении организаций социального обслуживания;
- систематизации и отбора информации, размещенной на официальных сайтах организаций социального обслуживания в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- систематизации и отбора информации, полученной по итогам посещения экспертной группой организаций социального обслуживания;
- проведения личного, телефонного и онлайн опросов респондентов;

По окончании сбора первичных данных сформированы итоговые массивы данных для обработки, анализа и интерпретации полученных результатов.

Третий этап (с 10.07.2024 по 19.07.2024 года) – подготовка информационно-аналитического отчета с выводами и рекомендациями, представленным анализом информационной базы, обеспечивающей оценку качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, сформированным рейтингом организаций, а также совокупную оценку по отрасли в целом.

3. МЕТОДОЛОГИЯ ИССЛЕДОВАНИЯ

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания проводилась по общим критериям оценки качества Министерства труда Российской Федерации:

Таблица 1.

№ п/п	КРИТЕРИИ
1.	Открытость и доступность информации об организации социальной сферы
2.	Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания услуг
3.	Доступность услуг для инвалидов
4.	Доброжелательность, вежливость работников организации
5.	Удовлетворенность условиями оказания услуг

3.1. Критерии и показатели НОК.

Методика расчёта показателей и критериев разработана в соответствии с:

- Приказом Минтруда России № 344н от 31 мая 2018 года «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»;
- Приказом Минтруда России № 899 от 28 декабря 2023 года «Об утверждении Методических рекомендаций по организации работы в рамках проведения оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

Критерии и показатели оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания

Таблица 2

	Критерии	Показатели	Источники информации и способы ее сбора
1.	Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания	1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами.	Анализ информационных стендов в помещении организации и официальных сайтов организации.
		1.2. Обеспечение на официальном сайте	Анализ официальных

	организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг.	сайтов организации.
	1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675Н, зарегистрирован в Минюсте РФ от 20 ноября 2018 г. № 52726 (далее <i>Опрос потребителей</i>) Анкета для опроса, вопросы 2 и 4.
2. Комфортность условий предоставления услуг	2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг.	Изучение условий в помещении организации.
	2.2. Время ожидания предоставления услуги	Анализ документов в помещении организации. Опрос потребителей Анкета опроса, вопрос 5.
	2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	Опрос потребителей. Анкета для опроса получателей услуг, вопрос 6.
3. Доступность услуг для инвалидов	3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов.	Изучение условий доступности организаций для инвалидов.
	3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	Изучение условий доступности для инвалидов.
	3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов).	Опрос потребителей. Анкета для опроса получателей услуг, вопрос 8.

4. Доброжелательность, вежливость работников организации социального обслуживания	4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных вежливостью, доброжелательностью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	Опрос потребителей. Анкета для опроса получателей услуг, вопрос 9.
	4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	Опрос потребителей. Анкета для опроса получателей услуг, вопрос 10.
	4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	Опрос потребителей. Анкета для опроса получателей услуг, вопрос 12. Опрос экспертов.
5. Удовлетворённость условиями оказания услуг	5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	Опрос потребителей. Анкета для опроса получателей услуг, вопрос 13.
	5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	Опрос потребителей. Анкета для опроса получателей услуг, вопрос 14.
	5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	Опрос потребителей. Анкета для опроса получателей услуг, вопрос 15.

3.2. Методика расчёта показателей и критериев НОК

Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания

Таблица 3.1.

Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
1.1.($P_{инф}$)*.	0,3	1.1.1.*	- отсутствует информация о деятельности организации;	0 баллов	100 баллов Для расчёта формула (1.1)
			$I_{стенд}$ *	1-100 баллов	
		1.1.2.*	- отсутствует информация о деятельности организации на её официальном сайте;	0 баллов	
			$I_{сайт}$ *	1-100 баллов	

1.1.* - Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». ($P_{инф}$).

1.1.1.* - Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах в помещении организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.

1.1.2.* - Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на официальном сайте организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.

$I_{стенд}$ * - объём информации (количество материалов/единиц информации), размещённой на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами.

$I_{сайт}$ * - объём информации (количество материалов/единиц информации), размещённой на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами.

$$P_{инф} = \frac{1}{2} \times \left(\frac{I_{стенд}}{I_{норм-стенд}} + \frac{I_{сайт}}{I_{норм-сайт}} \right) \times 100 \quad (1.1)$$

где $I_{норм-стенд}$ – объём информации (количество материалов/единиц информации), размещение которой на стенде в помещении организации установлено нормативными правовыми актами;

$I_{\text{норм-сайт}}$ – объем информации (*количество материалов/единиц информации*), размещение которой на официальном сайте организации в сети «Интернет» установлено нормативными правовыми актами.

В соответствии с Приказом Минтруда России № 899 от 28 декабря 2023 года «Об утверждении Методических рекомендаций по организации работы в рамках проведения оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» и Техническим заданием исполняемого Государственного контракта, для организаций социального обслуживания Калужской области установлен необходимый объем информации для размещения на стендах организации - 18 единиц информации, на официальном сайте организации - 22 единицы информации.

$$I_{\text{норм-стенд}} = 18; \quad I_{\text{норм-сайт}} = 22.$$

Продолжение Таблицы 3.1.

Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
1. ($P_{\text{дист}}$)	0,3	1.2.1.*	- отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия	0 баллов	100 баллов Для расчёта формула (1.2)
			- количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия (<i>от одного до трех способов включительно</i>) ($C_{\text{дист}}$)	по 30 баллов за каждый способ ($T_{\text{дист}}$)	
			- в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия	100 баллов	

1.2* - Наличие на официальном сайте организации 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 сферы культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) ($P_{\text{дист}}$).

1.2.1.* - Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:

- 1) абонентского номера телефона;
- 2) адреса электронной почты;
- 3) электронных сервисов
- 4) раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;
- 5) технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией сферы культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);
- 6) иного дистанционного способа взаимодействия.

$$P_{\text{дист}} = T_{\text{дист}} \times C_{\text{дист}}, \quad (1.2)$$

Конец Таблицы 3.1.

Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
1.3* ($P_{\text{откр уд}}$)	0,4	1.3.1.*	$Y_{\text{стенд}}^*$	0 -100 баллов	100 баллов Для расчёта формула (1.3)
		1.3.2.*	$Y_{\text{сайт}}^*$	0 -100 баллов	

1.3* - Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в сети «Интернет» ($P_{\text{откр уд}}$) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг ($Ч_{\text{общ}}$)).

1.3.1.* - Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации.

1.3.2.* - Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет».

$Y_{\text{стенд}}^*$ - число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты.

$Y_{\text{сайт}}^*$ - число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты.

$$P_{\text{откр уд}} = \frac{1}{2} \times \left(\frac{Y_{\text{стенд}}}{Ч_{\text{общ-стенд}}} + \frac{Y_{\text{сайт}}}{Ч_{\text{общ-сайт}}} \right) \times 100, \quad (1.3)$$

где $\mathbf{Ч}_{\text{общ}}$ - число респондентов, ответивших на вопрос об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации.

Итого по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания» (\mathbf{K}^1):

$$\mathbf{K}^1 = (0,3 \times \mathbf{П}_{\text{инф}} + 0,3 \times \mathbf{П}_{\text{дист}} + 0,4 \times \mathbf{П}_{\text{откр.уд}})$$

Значение критерия \mathbf{K}^1 рассчитывается с учетом значимости каждого показателя, характеризующего данный критерий.

Максимальное значение критерия \mathbf{K}^1 – 100 баллов.

Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг

Таблица 3.2.

Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
2.1* ($\mathbf{П}_{\text{комф.усл}}$)	0,3	2.1.1.*	- отсутствуют комфортные условия	0 баллов	100 баллов Для расчёта формула (2.1)
			- количество комфортных условий для предоставления услуг (от одного до четырех включительно) ($\mathbf{С}_{\text{комф}}$)	0 -100 баллов	
			- наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг	100 баллов	
2.2 $\mathbf{П}_{\text{ожид}}^{\mathbf{K}}$	0,4		число получателей услуг, удовлетворенных временем ожидания услуги организацией ($\mathbf{У}^{\text{ожид}}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос ($\mathbf{Ч}_{\text{общ}}$)	0 -100 баллов	100 баллов Для расчёта формула (2.2к)
2.3* ($\mathbf{П}_{\text{комф.уд}}^{\mathbf{K}}$)	0,3	2.3.1*	число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией ($\mathbf{У}^{\text{комф}}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос ($\mathbf{Ч}_{\text{общ}}$)	0 -100 баллов	100 баллов Для расчёта формула (2.3)

2.1* ($\mathbf{П}_{\text{комф.усл}}$) – Обеспечение в организации социального обслуживания 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).

2.1.1.* - Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например:

- 1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);
- 2) наличие и понятность навигации внутри организации;
- 3) наличие и доступность питьевой воды;
- 4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;
- 5) санитарное состояние помещений организации;
- 6) возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги дистанционно.

$$P_{\text{комф.усл}} = T_{\text{комф}} \times C_{\text{комф}}, \quad (2.1)$$

2.2.

$$P_{\text{ожид}}^{\text{к}} = \frac{y_{\text{ожид}}}{\chi_{\text{общ}}} \times 100, \quad (2.2)$$

2.3* ($P_{\text{уд}}^{\text{комф}}$) - Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социального обслуживания (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

2.3.1.* - Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социального обслуживания.

$$P_{\text{уд}}^{\text{комф}} = \frac{y_{\text{комф}}}{\chi_{\text{общ}}} \times 100, \quad (2.3)$$

Итого по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг» (K^2):

$$K^2 = (0,3 \times P_{\text{комф.усл}} + 0,4 \times P_{\text{ожид}} + 0,3 \times P_{\text{уд}}^{\text{комф}})$$

Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов

Таблица 3.3.

Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
3.1* ($P_{\text{дост}}^{\text{орг}}$)	0,3	3.1.1.*	- отсутствуют условия доступности для инвалидов	0 баллов	100 баллов Для расчёта формула (3.1)
			- количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех) ($C_{\text{дост}}^{\text{орг}}$)	по 20 баллов за каждое условие ($T_{\text{дост}}^{\text{орг}}$)	
			- наличие пяти и более условий доступности для инвалидов	100 баллов	

3.1* ($P_{\text{дост}}^{\text{орг}}$) - Оборудование помещений организации социального обслуживания 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 социального обслуживания.

3.1.1.* - Наличие в помещениях организации социального обслуживания и на прилегающей к ней территории:

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

$$P_{\text{дост}}^{\text{орг}} = T_{\text{дост}}^{\text{орг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{орг}}, \quad (3.1)$$

Продолжение Таблицы 3.3.

Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
3.2* ($P_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$)	0,4	3.2.1.*	- отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими	0 баллов	100 баллов Для расчёта формула (3.2)
			- количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех)	по 20 баллов за каждое условие ($T_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$)	
			- наличие пяти и более условий доступности	100 баллов	

3.2* ($P_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$) - Обеспечение в организации социального обслуживания 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 социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;
- помощь, оказываемая работниками организации социального обслуживания, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социального обслуживания и на прилегающей территории;
- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

3.2.1.* - Наличие в организации социального обслуживания условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:

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

$$P_{\text{дост}}^{\text{услуг}} = T_{\text{дост}}^{\text{услуг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{услуг}}, \quad (3.2)$$

Конец Таблицы 3.3.

Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
3.3* ($P_{\text{уд}}^{\text{дост}}$)	0,3	3.3.1.*	Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов ($U_{\text{дост}}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{\text{инв}}$)	0 -100 баллов	100 баллов Для расчёта формула (3.3)

3.3.* ($P_{уд}^{дост}$) - Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).

3.3.1.* - Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов.

$$P_{уд}^{дост} = \left(\frac{Y_{дост}}{Ч_{инв}} \right) \times 100, \quad (3.3)$$

Итого по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» (K^3):

$$K^3 = (0,3 \times P_{дост}^{орг} + 0,4 \times P_{дост}^{услуг} + 0,3 \times P_{уд}^{дост})$$

В случае объективного отсутствия необходимого для выборочной совокупности количества получателей услуг-инвалидов показатель 3.3. не используется, для расчёта значения применяется K^3 среднее арифметическое значение показателей 3.1 и 3.2.

Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации социального обслуживания

Таблица 3.4.

Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
4.1* ($P_{комф.усл}$)	0,3	4.1.1.*	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги ($Y^{перв.конт}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{общ}$)	0 - 100 баллов	100 баллов Для расчёта формула (4.1)

4.1.* ($P_{комф.усл}$) - Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социального обслуживания (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

4.1.1.* - Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социального обслуживания.

$$P_{\text{перв.конт}}^{\text{уд}} = \left(\frac{y_{\text{перв.конт}}}{\chi_{\text{общ}}} \right) \times 100 \quad (4.1)$$

Конец Таблицы 3.4.

Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
4.2* ($P_{\text{оказ.услуг}}^{\text{уд}}$)	0,3	4.2.1.*	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги ($y_{\text{оказ.услуг}}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($\chi_{\text{общ}}$)	0 -100 баллов	100 баллов Для расчёта формула (4.2)
4.3* ($P_{\text{вежл.дист}}^{\text{уд}}$)	0,1	4.3.1.*	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия ($y_{\text{вежл.дист}}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($\chi_{\text{общ}}$)	0 -100 баллов	Для расчёта формула (4.3)
	0,3	4.3.2.*	Оценка экспертов по способам дистанционного обращения в организацию для оценки доброжелательности, вежливости работников	0 -100 баллов	100 баллов

4.2.* ($P_{\text{оказ.услуг}}^{\text{уд}}$) - Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

4.2.1.* - Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию.

$$P_{\text{оказ.услуг}}^{\text{уд}} = \left(\frac{Y_{\text{оказ.услуг}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100 \quad (4.2)$$

4.3.* ($P_{\text{уд}}^{\text{вежл.дист}}$) - Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

4.3.1.* - Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.).

$$P_{\text{уд}}^{\text{вежл.дист}} = \left(\frac{Y_{\text{вежл.дист}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100 \quad (4.3)$$

Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации социального обслуживания», (K^4):

$$K^4 = (0,3 \times P_{\text{уд}}^{\text{перв.конт}} + 0,3 \times P_{\text{уд}}^{\text{оказ.услуг}} + 0,3 \times P_{\text{уд}}^{\text{вежл.дист.эк.}} + 0,1 \times P_{\text{уд}}^{\text{вежл.дист.}})$$

**Показатели, характеризующие
удовлетворенность условиями оказания услуг**

Таблица 3.5.

Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
5.1* ($P_{\text{реком}}$)	0,3	5.1.1.*	число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым ($Y_{\text{реком}}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($\text{Ч}_{\text{общ}}$)	0 -100 баллов	100 баллов Для расчёта формула (5.1)

5.1.* ($P_{\text{реком}}$) - Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

5.1.1.* - Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым.

$$P_{\text{реком}} = \left(\frac{Y_{\text{реком}}}{\chi_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (5.1)$$

Конец Таблицы 3.5.

Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
5.2* ($P_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}}$)	0,2	5.2.1.*	число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг ($Y_{\text{орг.усл}}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($\chi_{\text{общ}}$)	0 -100 баллов	100 баллов Для расчёта формула (5.2)
5.3* ($P_{\text{уд}}$)	0,5	5.3.1.*	число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации ($Y_{\text{уд}}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($\chi_{\text{общ}}$)	0 -100 баллов	100 баллов Для расчёта формула (5.3)

5.2.*($P_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}}$) - Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

5.2.1.* - Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, графиком работы организации социального обслуживания (подразделения).

$$P_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}} = \left(\frac{Y_{\text{орг.усл}}}{\chi_{\text{общ}}} \right) \times 100 \quad (5.2)$$

5.3.* ($P_{\text{уд}}$) - Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социального обслуживания (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

5.3.1.* - Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социального обслуживания.

$$P_{уд} = \left(\frac{Y_{уд}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (5.3)$$

Итого по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» в организациях социального обслуживания (K^5):

$$K^5 = (0,3 \times P_{реком} + 0,2 \times P_{орг.усл.уд} + 0,5 \times P_{уд})$$

Максимальное значение критерия K^5 – 100 баллов.

Показатель оценки качества по организации социального обслуживания, в отношении которой проведена независимая оценка качества

После проведения подсчетов значений по каждому показателю производится расчет итогового значения интегрального показателя качества условий оказания услуг в организации социального обслуживания. Он определяется как сумма баллов по всем критериям для данной организации с учетом их значимости.

$$S_n = \sum K_n^m / 5, \quad (6)$$

где:

S_n – показатель оценки качества n-ой организации;

K_n^m – значения критериев оценки в n-ой организации

Показатель оценки качества по отрасли в субъекте Российской Федерации (муниципальном образовании)

$$S^{ou} = \sum S_n^{ou} / N^{ou}, \quad (7)$$

где:

S^{ou} – показатель оценки качества по о-й отрасли в и-м субъекте Российской Федерации;

S_n^{ou} – показатель оценки качества по n-ой организации о-й отрасли в и-м субъекте Российской Федерации;

N^{ou} – количество организаций социального обслуживания, в отношении которых проводилась независимая оценка качества в о-й отрасли в и-м субъекте Российской Федерации.

4. ИНСТРУМЕНТАРИЙ СБОРА ПЕРВИЧНОЙ ИНФОРМАЦИИ И ВЫБОРКА ИССЛЕДОВАНИЯ

1. Проведение опроса получателей социальных услуг.

Опрос респондентов проведен по анкете (Приложение 2), разработанной в соответствии с Приказом Министерства труда РФ № 344 Н от 31 мая 2018 г. "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".

Форма опроса: смешанная.

1) Личный (face to face) опрос получателей социальных услуг методом анкетирования/интервьюирования.

2) Дистанционный сетевой опрос методом анкетирования посредством информационных ссылок, размещенных на официальных сайтах организаций социального обслуживания, а также посредством инструмента таргетированной рекламы в социальных сетях («ВКонтакте», «Одноклассники»).

3) Дистанционный телефонный опрос получателей социальных услуг методом интервьюирования.

2. Проведено три «контрольные закупки» в каждом из учреждений (количество обращений по телефону – 2, с использованием электронных сервисов (сайт, электронная почта) – 1).

3. Сбор информации представителями организации-оператора при непосредственном посещении организаций социального обслуживания путем очного визуального осмотра стендов, содержащих информацию для получателей услуг, помещений организаций социального обслуживания и прилегающих к ним территорий.

Посещение организаций социального обслуживания организацией-оператором состоялось в соответствии с утвержденным графиком с 22 по 27 мая 2024 года. (Приложение 6. Бланк регистрации посещения организаций социального обслуживания оператором для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг).

В ходе исследования применялись следующие **методы контроля корректности сбора данных:**

- *при сдаче анкет* проводился первичный анализ полноты заполнения анкеты;
- *при первичной обработке* проводился анализ логической непротиворечивости данных;
- *после окончания сбора анкет* кураторами выборочно проверялось качество заполнения анкет (в среднем 20% от собранных анкет).

Выборка:

В соответствии с Приказом Минтруда России № 899 от 28 декабря 2023 года «Об утверждении Методических рекомендаций по организации работы в рамках проведения оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и

федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» общий объем выборки получателей услуг рекомендован в размере 40% от количества получателей услуг в организации в течение года, предшествующего году проведения НОК, но не более 600 человек от организации социальной сферы.

В соответствии с данными о численности получателей услуг по каждой из организаций, в отношении которых проводится независимая оценка качества, полученных от Министерства социальной защиты Калужской области, общий объем генеральной совокупности респондентов по 15 организациям социального обслуживания (включая структурные подразделения по тем организациям, в составе которых они есть), принявшим участие в процедуре НОК, составляет 2482 человека. Объем выборочной совокупности – 937 человек (38%).

В таблице 4.2 приведён перечень организаций социального обслуживания, а также информация об общем объёме генеральной совокупности – количестве получателей услуг на момент проведения независимой оценки и об объёме выборочной совокупности респондентов в разрезе каждой организации.

Таблица 4.2.

Распределение генеральной и выборочной совокупностей респондентов в разрезе организаций социального обслуживания населения Калужской области.

№ п/п	Наименование организации	ГС		Количество опрошенных получателей услуг (из них на дому)	По формам опроса			Объем выборочной совокупности
		Стационар	На дому		личный	онлайн	телефонный	
1	ГБУКО «Калужский дом-интернат для престарелых и инвалидов» (в том числе Отделение для ветеранов)	239	-	96	96	-	-	40%
2	ГБУКО «Новослободский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	73	-	40	15	25	-	55%
3	ГБУКО «Дом-интернат для престарелых и инвалидов «Двуречье» (в том числе Медынский филиал)	139	88	92 (36)	56	20	16	41%
4	ГБУКО «Спас-Деменский дом-интернат для престарелых и инвалидов» (в том числе Павлиновский филиал)	45	144	76 (58)	6	62	8	40%
5	ГБУКО «Еленский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	51	-	25	15	10	-	49%
6	ГБУКО «Сухиничский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	42	-	20	15	5	-	48%

№ п/п	Наименование организации	ГС		Количество опрошенных получателей услуг (из них на дому)	По формам опроса			Объем выборочной совокупности
		Стационар	На дому		личный	онлайн	телефонный	
7	ГБУ КО «Ильинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	24	-	15	7	8	-	63%
8	ГБУ КО «Мосальский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	40	130	72 (52)	5	55	12	42%
9	ГБУ КО «Реабилитационный центр для инвалидов «Калужский реабилитационно – образовательный комплекс»	88	-	40	40	-	-	46%
10	ГКУ КО «Полотняно-Заводской детский дом социального обслуживания»	107	-	43	23	20	-	40%
11	ГБУКО «Тарусский дом социального обслуживания»	255	188	152 (76)	76	60	16	34%
12	ГБУ КО «Жиздринский дом социального обслуживания»	373	-	80	80	-	-	22%
13	ГБУКО «Медынский дом социального обслуживания»	153	-	63	57	6	-	41%
14	ГБУ КО «Нагорновский дом социального обслуживания» (в том числе Кировский филиал)	217	-	87	40	47	-	40%
15	ГБУ КО «Калужский центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий» (в том числе Дугнинский филиал)	86	-	36	36	-	-	42%
	Итого:	1932	550	937 (222)	567	318	52	38%

5. АНАЛИЗ ЗНАЧЕНИЙ

ИССЛЕДУЕМЫХ ОБЩИХ КРИТЕРИЕВ И ПОКАЗАТЕЛЕЙ

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания проводилась на основе расчёта интегрального показателя (определение топ лучших) и сопоставления комплексных показателей, характеризующих различные аспекты качества условий оказания услуг, со средними значениями показателей и определением категорий результатов:

- ✓ отлично – от 81 до 100 баллов;
- ✓ хорошо – от 61 до 80 баллов;
- ✓ удовлетворительно – от 40 до 60 баллов;
- ✓ ниже среднего – от 20 до 39 баллов;
- ✓ неудовлетворительно – от 0 до 19 баллов.

По значениям интегральных показателей произведена общая оценка качества условий оказания услуг и сформированы рейтинги организаций.

5.1. Критерий 1. «Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания»

Оценка открытости и доступности информации об организации социального обслуживания проводилась на основании трёх показателей. Для оценки показателей по этому критерию оценивалась информация, размещённая на стендах в помещениях организаций и на официальных сайтах, а также данные опросов получателей услуг.

При анализе информации, размещённой на стендах в помещениях организаций социального обслуживания, учитывались требования нормативно-правовых актов о содержании этой информации, её актуальность и полнота, а также доступность для потребителей услуг.

В оценке сайтов организаций социального обслуживания учитывались:

- 1) информативность сайта организации социального обслуживания (наличие на сайте наиболее важных информационных разделов, документов и материалов);
- 2) наличие на сайте обратной связи с потребителями услуг (наличие сервисов сайта, обеспечивающих возможность обратной связи пользователей с администрацией и сотрудниками организации социального обслуживания);
- 3) пользовательская доступность и мобильность сайта организации социального обслуживания.

Исследование интернет-сайтов организаций социального обслуживания осуществляли сотрудники организации-оператора методом сплошного просмотра содержимого страниц web-ресурса с выявлением и фиксацией признаков наличия соответствующих текстов (контент-анализ), качества их содержания, полноты, актуальности, удобства доступа к текстам для посетителя Интернет-сайта.

В таблице 5.1 представлены данные (в баллах) для организаций социального обслуживания по показателям 1.1, 1.2, 1.3, составляющим оценку по критерию 1, а также общие результаты по критерию 1.



**Результаты независимой оценки организаций социального обслуживания
Калужской области в 2024 году по критерию 1 (К¹)
«Открытость и доступность информации об организации»**

Рейтинг по К ¹	Наименование организации социального обслуживания*	П 1.1.*	П 1.1 Зн.*	П 1.2.*	П 1.2 Зн.*	П 1.3.*	П 1.3 Зн.*	Значение К ¹ *
	Максимальный балл	100	30	100	30	100	40	100
	Значимость показателя	0,3		0,3		0,4		
1	ГБУКО «Дом-интернат для престарелых и инвалидов «Двуречье» (в том числе Медынский филиал)	100	30	100	30	100	40	100
1	ГБУКО «Еленский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100	30	100	30	100	40	100
1	ГБУ КО «Жиздринский дом социального обслуживания»	100	30	100	30	100	40	100
1	ГБУКО «Калужский дом-интернат для престарелых и инвалидов» (в том числе Отделение для ветеранов)	100	30	100	30	100	40	100
1	ГБУКО «Медынский дом социального обслуживания»	100	30	100	30	100	40	100
1	ГБУ КО «Нагорновский дом социального обслуживания» (в том числе Кировский филиал)	100	30	100	30	100	40	100
1	ГБУКО «Новослободский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100	30	100	30	100	40	100
1	ГКУ КО «Полотняно-Заводской детский дом социального обслуживания»	100	30	100	30	100	40	100
1	ГБУ КО «Реабилитационный центр для инвалидов «Калужский реабилитационно – образовательный комплекс»	100	30	100	30	100	40	100
1	ГБУКО «Спас-Деменский дом-интернат для престарелых и инвалидов» (в том числе Павлиновский филиал)	100	30	100	30	100	40	100
2	ГБУ КО «Ильинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	97,73	29,32	100	30	100	40	99,32
2	ГБУ КО «Калужский центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий» (в том числе Дугнинский филиал)	97,73	29,32	100	30	100	40	99,32
2	ГБУКО «Тарусский дом социального обслуживания»	97,73	29,32	100	30	100	40	99,32
3	ГБУКО «Сухиничский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	96,59	28,98	100	30	100	40	98,98
4	ГБУ КО «Мосальский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	85,23	25,57	100	30	100	40	95,57
	Среднее значение	98,33	29,50	100	30	100	40	99,50

Наименование организации социального обслуживания* - здесь и далее список организаций социального обслуживания, набравших одинаковое количество баллов, приводится в алфавитном порядке.

П 1.1.* - Показатель 1.1. «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами».

П 1.2.* Показатель 1.2. «Обеспечение на сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг».

П 1.3.* Показатель 1.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно- телекоммуникационной сети "Интернет".

**Для организаций, в состав которых входят структурные подразделения на правах отделов или филиалов, значение показателя 1.1. рассчитывалось с учетом среднего арифметического индикатора $I_{стенд}$. При определении значений показателей П 1.1. и П 1.2. в случае наличия части установленной нормативами информации, при определении значений индикаторов использовался математический принцип округления.

Зафиксированные результаты свидетельствуют, что организации социального обслуживания, в отношении которых проводилась независимая оценка качества, имеют очень высокий уровень открытости и доступности информации. Средняя оценка по критерию 1 составляет 99,5 балла, что соответствует категории «отлично» - от 81 до 100 баллов. Средняя экспертная оценка по показателю 1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами, составляет 98,33 баллов. Средняя оценка по показателю 1.2. Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг составляет 100 баллов. Среднее значение показателя 1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) составило 100 баллов.

Максимальное количество баллов по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания» (100 баллов из 100 возможных) набрали 75% организаций, в отношении которых в 2024 году проводилась независимая оценка качества.

Максимальное количество баллов по показателю 1.1. «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами» (100 баллов из 100 возможных) набрали 10 организаций из 15.

Максимальное количество баллов по показателю 1.2 «Обеспечение на сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг» (100 баллов из 100 возможных) набрали все организации социального обслуживания.

Максимальное количество баллов по показателю 1.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"» (100 баллов из 100 возможных) набрали все организации социального обслуживания.

Из 15 государственных учреждений социального обслуживания, в отношении которых проводилась независимой оценки качества, все организации получили значение критерия 1 в категории «отлично» - от 81 до 100 баллов.

Анализ полноты и содержания информации, размещенной на сайтах организаций социального обслуживания, показал, что на официальных сайтах ряда организаций не размещены или размещены не в полном объеме, установленном нормативными актами, такие документы (информация), как:

- Сведения об учредителе (учредителях) организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты - ГБУ КО «Калужский центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий»; ГБУ КО «Мосальский дом-интернат для престарелых и инвалидов».

- 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) - ГБУКО «Ильинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; ГБУ КО «Калужский центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий»;

- Сведения о структуре и 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 - ГБУКО «Ильинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; ГБУКО «Сухиничский дом-интернат для престарелых и инвалидов».

- Сведения о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний - «Мосальский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; «Сухиничский дом-интернат для престарелых и инвалидов».

- Сведения о финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности) - «Мосальский дом-интернат для престарелых и инвалидов».

- Сведения 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 - «Мосальский дом-интернат для престарелых и инвалидов».

- Сведения о порядке и 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 - «Мосальский дом-интернат для престарелых и инвалидов».

- Сведения 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 - «Мосальский дом-интернат для престарелых и инвалидов».

- Сведения 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 - «Мосальский дом-интернат для престарелых и инвалидов».

- Информация для родственников о правилах посещения и перечне продуктов для передачи (разрешенных и запрещенных) – ГБУКО «Тарусский дом социального обслуживания».

Анализ полноты и содержания информации, размещённой на сайтах организаций социального обслуживания, также показал, что на официальных сайтах ряда организаций отсутствует информация о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг, в частности:

- Раздел «Часто задаваемые вопросы» - ГБУКО «Дом-интернат для престарелых и инвалидов «Двуречье»; ГБУКО «Еленский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; ГБУКО «Спас-Деменский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; «Мосальский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; «Сухиничский дом-интернат для престарелых и инвалидов».

- Ссылки на социальные сети - ГБУ КО «Калужский центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий»; ГБУКО «Спас-Деменский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; «Мосальский дом-интернат для престарелых и инвалидов».

5.2. Критерий 2. «Комфортность условий предоставления услуг»

Для оценки показателей по критерию комфортности условий предоставления услуг оценивалась информация, полученная в результате смешанного опроса получателей услуг, а также зафиксированная по итогам осмотра мест оказания услуг (помещений организаций социального обслуживания и прилегающих территорий).

В таблице 6.1 представлены данные (в баллах) по показателям 2.1, 2.2, 2.3 а также общие результаты по критерию 2.

Таблица 6.1.

Результаты независимой оценки организаций социального обслуживания Калужской области в 2024 году по критерию 2 (К²) «Комфортность условий предоставления услуг»

Рейтинг по К ²	Наименование организации социального обслуживания	П 2.1.*	П 2.1 Зн.*	П 2.2.*	П 2.2 Зн.*	П 2.3.*	П 2.3 Зн.*	Значение К ² *
	Максимальный балл	100	30	100	40	100	30	100
	Значимость показателя	0,3		0,4		0,3		
1	ГБУКО «Дом-интернат для престарелых и инвалидов «Двуречье» (в том числе Медынский филиал)	100	30	100	40	100	30	100
1	ГБУКО «Еленский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100	30	100	40	100	30	100
1	ГБУ КО «Жиздринский дом социального обслуживания»	100	30	100	40	100	30	100
	ГБУ КО «Ильинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100	30	100	40	100	30	100
1	ГБУКО «Калужский дом-интернат для престарелых и инвалидов» (в том числе Отделение для ветеранов)	100	30	100	40	100	30	100
1	ГБУ КО «Калужский центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий» (в том числе Дугнинский филиал)	100	30	100	40	100	30	100
1	ГБУКО «Медынский дом социального обслуживания»	100	30	100	40	100	30	100
	ГБУ КО «Мосальский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100	30	100	40	100	30	100
1	ГБУ КО «Нагорновский дом социального обслуживания» (в том числе Кировский филиал)	100	30	100	40	100	30	100
1	ГБУКО «Новослободский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100	30	100	40	100	30	100
1	ГКУ КО «Полотняно-Заводской детский дом социального обслуживания»	100	30	100	40	100	30	100
1	ГБУ КО «Реабилитационный центр для инвалидов «Калужский реабилитационно – образовательный комплекс»	100	30	100	40	100	30	100

1	ГБУКО «Спас-Деменский дом-интернат для престарелых и инвалидов» (в том числе Павлиновский филиал)	100	30	100	40	100	30	100
1	ГБУКО «Сухиничский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100	30	100	40	100	30	100
1	ГБУКО «Тарусский дом социального обслуживания»	100	30	100	40	100	30	100
	Среднее значение	100	30	100	40	100	30	100

П 2.1.* - Показатель 2.1. «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг».

П 2.2.* - Показатель 2.2. «Доля получателей услуг, удовлетворенных своевременностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)».

П 2.3.* - Показатель 2.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)».

**Для организаций, в состав которых входят структурные подразделения на правах отделов или филиалов, значение показателя 1.1. рассчитывалось с учетом среднего арифметического индикатора $T_{\text{комф.}}$.

Показатель 2.3 рассчитывался как среднее арифметическое данных, зафиксированных по итогам смешанного опроса получателей услуг. (Вопросы анкеты – 6.1, 6.2, 6.3, 6.4, 6.5, 6.6, 6.7., Приложение 2).

Среднее значение критерия 2 «Комфортность условий предоставления услуг» для организаций социального обслуживания Калужской области максимально – 100 баллов, что соответствует категории «отлично» - от 81 до 100 баллов и говорит о высоком уровне комфортности условий предоставления услуг.

Высокое среднее значение критерия 2 достигается, с одной стороны, за счёт фиксации высоких баллов по показателю 2.1. «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг», который рассчитывается на основе экспертной оценки и достигает максимального значения у всех организаций социального обслуживания. С другой стороны, среднее значение показателей 2.2. и 2.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью и своевременностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)» также максимально, что подтверждает экспертную оценку.

Максимальное количество баллов по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг» - 100 баллов из 100 возможных - набрали все организации социального обслуживания, участвующие в процедуре НОК в 2024 году.

Несмотря на максимальное значение критерия 2, у ряда организаций социального обслуживания в процессе сбора и обобщения информации получатели услуг при опросе указывали на необходимость повышения транспортной доступности учреждений – ГБУКО «Новослободский дом-интернат для престарелых и инвалидов». ГБУКО «Жиздринский дом социального обслуживания»; ГБУКО «Еленский дом-интернат для престарелых и инвалидов», повышения доступности питьевой воды (увеличение количества кулеров) - ГКУ КО «Полотняно-Заводской детский дом социального обслуживания».

5.3. Критерий 3. Доступность услуг для инвалидов.

Для оценки организаций социального обслуживания по критерию доступности услуг для инвалидов использовались данные смешанного опроса получателей услуг, данные, полученные в результате осмотра мест оказания услуг (помещений организаций социального обслуживания и прилегающих территорий), а также документы организаций, представленные на официальных сайтах.

В таблице 7.1 представлены данные (в баллах) по показателям 3.1, 3.2, 3.3, составляющим оценку по критерию 3 для организаций социального обслуживания Калужской области, а также общие результаты по критерию 3.

Таблица 7.1.

Результаты независимой оценки организаций социального обслуживания Калужской области в 2024 году по критерию 3 (К³) «Доступность услуг для инвалидов»

Рейтинг по К ³	Наименование организации социального обслуживания	П 3.1.*	П 3.1 Зн.*	П 3.2.*	П 3.2 Зн.*	П 3.3.*	П 3.3 Зн.*	Значение К ³ *
	Максимальный балл	100	30	100	40	100	30	100
	Значимость показателя	0,3		0,4		0,3		
1	ГБУКО «Дом-интернат для престарелых и инвалидов «Двуречье» (в том числе Медынский филиал)	100	30	100	40	100	30	100
1	ГБУКО «Еленский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100	30	100	40	100	30	100
1	ГБУКО «Жиздринский дом социального обслуживания»	100	30	100	40	100	30	100
1	ГБУКО «Ильинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100	30	100	40	100	30	100
1	ГБУКО «Калужский дом-интернат для престарелых и инвалидов» (в том числе Отделение для ветеранов)	100	30	100	40	100	30	100
1	ГБУ КО «Калужский центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий»	100	30	100	40	100	30	100
1	ГБУКО «Медынский дом социального обслуживания»	100	30	100	40	100	30	100
	ГБУКО «Мосальский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100	30	100	40	100	30	100
1	ГБУ КО «Нагорновский дом социального обслуживания» (в том числе Кировский филиал)	100	30	100	40	100	30	100
1	ГБУКО «Новослободский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100	30	100	40	100	30	100
1	ГКУ КО «Полотняно-Заводской детский дом социального обслуживания»	100	30	100	40	100	30	100
1	ГБУ КО «Реабилитационный центр для инвалидов «Калужский реабилитационно – образовательный комплекс»	100	30	100	40	100	30	100

1	ГБУКО «Спас-Деменский дом-интернат для престарелых и инвалидов» (в том числе Павлиновский филиал)	100	30	100	40	100	30	100
1	ГБУКО «Сухиничский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100	30	100	40	100	30	100
1	ГБУКО «Тарусский дом социального обслуживания»	100	30	100	40	100	30	100
	Среднее значение	100	30	100	40	100	30	100

П 3.1.* - Показатель 3.1. «Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов».

П 3.2.* - Показатель 3.2. «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими».

П 3.3.* - Показатель 3.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов или их представителей)».

**Для организаций, в состав которых входят структурные подразделения на правах отделов или филиалов, значение показателей 3.1. и 3.2. рассчитывалось с учетом среднего арифметического индикатора ($T_{\text{дост}}^{\text{орг}}$) и ($T_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$).

Среднее значение критерия 3 «Доступность услуг для инвалидов» для организаций социального обслуживания составило 100 баллов, что, с одной стороны, обусловлено спецификой деятельности учреждений, а с другой, свидетельствует о высоком уровне удовлетворенности получателей услуг.

Максимальное количество баллов по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» (100 баллов из 100 возможных) набрали все учреждения социального обслуживания, участвующие в процедуре независимой оценки качества.

Несмотря на максимальное значение критерия 3, у ряда организаций социального обслуживания в процессе сбора и обобщения информации выявлены следующие недостатки:

- Альтернативная версия официального сайта организации культуры в сети «Интернет» для инвалидов по зрению частично соответствует установленным нормативным актам (нет звукового сопровождения, сбитые настройки и т.д.) - ГБУКО «Еленский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; ГКУ КО «Жиздринский дом социального обслуживания»; ГБУ КО «Ильинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; ГБУКО «Калужский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; ГБУ КО «Калужский центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий»; ГБУ КО «Мосальский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; ГБУ КО «Нагорновский дом социального обслуживания»; ГБУКО «Новослободский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; ГБУ КО «Реабилитационный центр для инвалидов «Калужский реабилитационно–образовательный комплекс»; ГБУКО «Спас-Деменский дом-интернат для престарелых и инвалидов» ГБУКО «Тарусский дом социального обслуживания».

5.4. Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации»

Для оценки организаций по критерию 4 использовались данные смешанного опроса получателей услуг и экспертная оценка.

В таблице 8.1 представлены данные (в баллах) по показателям 4.1, 4.2, 3.3, составляющим оценку по критерию 4 для организаций социального обслуживания, а также общие результаты по критерию 4.

Таблица 8.1.

Результаты независимой оценки организаций социального обслуживания Калужской области в 2024 году по критерию 4 (К⁴) «Доброжелательность, вежливость работников организации»

Рейтинг по К ⁴	Наименование организации социального обслуживания	П 4.1.*	П 4.1 Зн.*	П 4.2.*	П 4.2 Зн.*	П 4.3.1.	П 4.3.1 Зн.*	П 4.3.2.	П 4.3.2 Зн.*	Значение К ⁴
	Максимальный балл	100	30	100	30	100	10	100	30	100
	Значимость показателя	0,3		0,3		0,1		0,3		
1	ГБУКО «Дом-интернат для престарелых и инвалидов «Двуречье» (в том числе Медынский филиал)	100	30	100	30	100	10	100	30	100
1	ГБУКО «Еленский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100	30	100	30	100	10	100	30	100
1	ГКУ КО «Жиздринский дом социального обслуживания»	100	30	100	30	100	10	100	30	100
1	ГБУ КО «Ильинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100	30	100	30	100	10	100	30	100
1	ГБУКО «Калужский дом-интернат для престарелых и инвалидов» (в том числе Отделение для ветеранов)	100	30	100	30	100	10	100	30	100
1	ГБУ КО «Калужский центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий» (в том числе Дугнинский филиал)	100	30	100	30	100	10	100	30	100
1	ГБУКО «Медынский дом социального обслуживания»	100	30	100	30	100	10	100	30	100
1	ГБУ КО «Нагорновский дом социального обслуживания» (в том числе Кировский филиал)	100	30	100	30	100	10	100	30	100
1	ГБУКО «Новослободский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100	30	100	30	100	10	100	30	100
1	ГКУ КО «Полотняно-Заводской детский дом социального обслуживания»	100	30	100	30	100	10	100	30	100

1	ГБУ КО «Реабилитационный центр для инвалидов «Калужский реабилитационно – образовательный комплекс»	100	30	100	30	100	10	100	30	100
1	ГБУКО «Сухиничский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100	30	100	30	100	10	100	30	100
2	ГБУКО «Спас-Деменский дом-интернат для престарелых и инвалидов» (в том числе Павлиновский филиал)	100	30	100	30	98,61	9,86	100	30	99,86
3	ГБУ КО «Мосальский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100	30	100	30	98,31	9,83	100	30	99,83
4	ГБУКО «Тарусский дом социального обслуживания»	99,34	29,80	100	30	99,31	9,93	100	30	99,73
	Среднее значение	99,96	29,99	100	30	99,75	9,98	100	30	99,96

П 4.1* - Показатель 4.1. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию».

П 4.2* - Показатель 4.2. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию».

П 4.3.1.* - Показатель 4.3. 1. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия».

П 4.3.2.* - Показатель 4.3.2. Оценка экспертов по способам дистанционного обращения в организацию для оценки доброжелательности, вежливости работников.

Среднее значение критерия 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации» для организаций социального обслуживания близко к максимальному и составляет 99,96 балла, что соответствует категории «отлично» - от 81 до 100 баллов и свидетельствует о высоком уровне подготовки персонала и качественной кадровой политике учреждений.

Максимальное количество баллов по показателям 4.1. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию», 4.2. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию», 4.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия» и в целом по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации культуры» (100 баллов из 100 возможных) набрали 12 организаций и 15 учреждений социального обслуживания, в отношении которых проводилась процедура независимой оценки качества.

5.5. Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

Для оценки организаций социального обслуживания по критерию 5 использовались данные смешанного опроса получателей услуг.

Критерий представлен тремя показателями, значение которых равно соответствующим индикаторам.

В таблице 9.1 представлены данные (в баллах) по показателям 5.1, 5.2, 5.3, составляющим оценку по критерию 5 для организаций, а также общие результаты по критерию 4.

Таблица 9.1.

Результаты независимой оценки организаций социального обслуживания Калужской области в 2024 году по критерию 5 (К⁵) «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

Рейтинг по К ⁵	Наименование организации социального обслуживания	П 5.1.*	П 5.1 Зн.*	П 5.2.*	П 5.2 Зн.*	П 5.3.*	П 5.3 Зн.*	Значение К ⁵ *
	Максимальный балл	100	30	100	20	100	50	100
	Значимость показателя	0,3		0,2		0,5		
1	ГБУКО «Дом-интернат для престарелых и инвалидов «Двуречье» (в том числе Медынский филиал)	100	30	100	20	100	50	100
1	ГБУКО «Еленский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100	30	100	20	100	50	100
1	ГБУКО «Калужский дом-интернат для престарелых и инвалидов» (в том числе Отделение для ветеранов)	100	30	100	20	100	50	100
1	ГБУ КО «Калужский центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий» (в том числе Дугнинский филиал)	100	30	100	20	100	50	100
1	ГБУКО «Медынский дом социального обслуживания»	100	30	100	20	100	50	100
1	ГБУ КО «Нагорновский дом социального обслуживания» (в том числе Кировский филиал)	100	30	100	20	100	50	100
1	ГБУКО «Новослободский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100	30	100	20	100	50	100
1	ГКУ КО «Полотняно-Заводской детский дом социального обслуживания»	100	30	100	20	100	50	100
1	ГБУ КО «Реабилитационный центр для инвалидов «Калужский реабилитационно – образовательный комплекс»	100	30	100	20	100	50	100
1	ГБУКО «Спас-Деменский дом-интернат для престарелых и инвалидов» (в том числе Павлиновский филиал)	100	30	100	20	100	50	100
1	ГБУКО «Сухиничский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100	30	100	20	100	50	100

2	ГБУКО «Гарусский дом социального обслуживания»	99,34	29,80	100	20	100	50	99,80
3	ГБУ КО «Жиздринский дом социального обслуживания»	97,5	29,25	100	20	100	50	99,25
4	ГБУ КО «Мосальский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	95,83	28,75	100	20	100	50	98,75
5	ГБУ КО «Ильинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	93,33	27,99	100	20	100	50	97,99
	Среднее значение	99,07	29,72	100	20	100	50	99,72

П 5.1.* - Показатель 5.1. «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)».

П 5.2.* - Показатель 5.2. «Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации».

П 5.3.* - Показатель 5.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации».

Среднее значение критерия 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» для организаций социального обслуживания Калужской области близко к максимальному и составляет 99,72 балла, что свидетельствует о высоком уровне удовлетворенности получателей услуг деятельностью организаций.

Максимальное количество баллов по показателю 5.1. «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)» (100 баллов из 100 возможных) набрали 11 организаций социального обслуживания из 15 участвовавших в процедуре НОК.

Максимальное количество баллов по показателям 5.2. «Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации, и 5.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (100 баллов из 100 возможных) набрали все организаций социального обслуживания.

Все 15 учреждений социального обслуживания получили значение критерия 5 в категории «отлично» - от 81 до 100 баллов.

6. РЕЙТИНГ ОРГАНИЗАЦИЙ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ПО СОВОКУПНОСТИ КРИТЕРИЕВ И В ЦЕЛОМ

В результате проведения независимой оценки качества условий оказания услуг государственными учреждениями социального обслуживания рассчитано значение интегрального показателя.

В таблице 10.1 представлен рейтинг независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Калужской области.

Таблица 10.1.

Значения критериев НОК и итогового интегрального показателя для организаций социального обслуживания Калужской области в 2024 году

Рейтинг по ИИП*	Наименование организации социального обслуживания	К ¹ *	К ² *	К ³ *	К ⁴ *	К ⁵ *	ИИП
1	ГБУКО «Дом-интернат для престарелых и инвалидов «Двуречье»	100	100	100	100	100	100
1	ГБУКО «Еленский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100	100	100	100	100	100
1	ГБУКО «Калужский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100	100	100	100	100	100
1	ГБУКО «Медынский дом социального обслуживания»	100	100	100	100	100	100
1	ГБУ КО «Нагорновский дом социального обслуживания»	100	100	100	100	100	100
1	ГБУКО «Новослободский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100	100	100	100	100	100
1	ГКУ КО «Полотняно-Заводской детский дом социального обслуживания»	100	100	100	100	100	100
1	ГБУ КО «Реабилитационный центр для инвалидов «Калужский реабилитационно – образовательный комплекс»	100	100	100	100	100	100
2	ГБУКО «Спас-Деменский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100	100	100	99,86	100	99,97
3	ГБУ КО «Калужский центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий»	99,32	100	100	100	100	99,86
4	ГБУ КО «Жиздринский дом социального обслуживания»	100	100	100	100	99,25	99,85
5	ГБУКО «Сухиничский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	98,98	100	100	100	100	99,80
6	ГБУКО «Тарусский дом социального обслуживания»	99,32	100	100	99,73	99,80	99,77
7	ГБУ КО «Ильинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	99,32	100	100	100	97,99	99,46
8	ГБУ КО «Мосальский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	95,57	100	100	99,83	98,75	98,83
	СРЕДНЕЕ ЗНАЧЕНИЕ ПО ОТРАСЛИ	99,50	100	100	99,96	99,72	99,84

К^{1*} - **Критерий 1** «Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания»

К^{2*} - **Критерий 1** «Комфортность условий предоставления услуг»

К^{3*} - **Критерий 1** «Доступность услуг для инвалидов»

К^{4*} - **Критерий 1** «Доброжелательность, вежливость работников организации»

К^{5*} - **Критерий 1** «Удовлетворенность условиями оказания услуг».

Согласно полученным результатам все организации социального обслуживания Калужской области, участвовавшие в процедуре независимой оценки качества в 2024 году, получили значение итогового интегрального показателя в категории «отлично» - от 81 до 100 баллов. Рейтинг организаций по совокупности критериев и показателей – в Приложении 7.

Общее среднее значение итогового интегрального показателя по совокупности организаций социального обслуживания Калужской области, принявших участие в процедуре независимой оценки качества в 2024 году, составило 99,84 балла – категория результатов «отлично».

По критериям наиболее высокое среднее значение принимают критерии комфортности условий предоставления услуг и доступности услуг для инвалидов (100 баллов), далее следует среднее значение критерия доброжелательности, вежливости работников организации (99,96 балла), третье по величине значение критерия удовлетворённости условиями оказания услуг (99,72 балла). Наиболее низкое среднее значение принимает критерий открытости и доступности информации об организации социального обслуживания (99,5 балла).

Лучшими организациями социального обслуживания Калужской области по результатам сбора и обобщения информации являются: ГБУКО «Дом-интернат для престарелых и инвалидов «Двуречье»; ГБУКО «Еленский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; ГБУКО «Калужский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; ГБУКО «Медынский дом социального обслуживания»; ГБУКО «Нагорновский дом социального обслуживания»; ГБУКО «Новослободский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; ГКУ КО «Полотняно-Заводской детский дом социального обслуживания»; ГБУКО «Реабилитационный центр для инвалидов «Калужский реабилитационно – образовательный комплекс».

Полный Рейтинг государственных учреждений социального обслуживания Калужской области в Приложении 8.

7. ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ КАЛУЖСКОЙ ОБЛАСТИ

Проведенная независимая оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Калужской области показала близкий к максимальному уровень качества предоставления услуг. Основными типичными недочетами в работе государственных учреждений социального обслуживания, в отношении которых проводилась независимая оценка качества являются:

1. Отсутствие на официальных сайтах в сети «Интернет» раздела «Часто задаваемые вопросы», не работающие ссылки.
2. Частичное несоответствие версий сайта для слабовидящих установленным нормативным требованиям: отсутствие экранного диктора (звукового синтезатора речи).
3. Несоответствие отдельных помещений в учреждениях социального обслуживания Санитарно-эпидемиологическим нормам и правилам.

По итогам сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг всем организациями социального обслуживания рекомендуется:

1. Поддерживать на существующем уровне комфортные условия для получателей услуг, в том числе инвалидов, взаимодействовать с органами государственной власти и Российскими фондами-грантодателями по привлечению финансирования для улучшения материально-технической базы учреждений социального обслуживания.
2. Продолжить работу по модернизации официальных сайтов организаций социального обслуживания в сети «Интернет».
3. Проводить регулярный мониторинг официальных сайтов организаций социального обслуживания на предмет актуальности размещённой информации.
4. Усовершенствовать систему размещения официальной информации на стендах в организациях социального обслуживания.

Предложения по улучшению качества деятельности организаций социального обслуживания

1. **ГБУ КО «Дом-интернат для престарелых и инвалидов «Двуречье».**
 - 1.1. На сайте учреждения обеспечить наличие электронного сервиса «Часто задаваемые вопросы».
2. **ГБУ КО «Еленский дом-интернат для престарелых и инвалидов»**
 - 2.1. На сайте учреждения обеспечить наличие электронного сервиса «Часто задаваемые вопросы».
 - 2.2. На сайте учреждения в версии для слабовидящих и незрячих пользователей обеспечить наличие экранного диктора (звукового синтезатора речи).
3. **ГБУ КО «Жиздринский дом социального обслуживания»**
 - 3.1. На сайте учреждения в версии для слабовидящих и незрячих пользователей обеспечить наличие экранного диктора (звукового синтезатора речи).

3.2. Разработать и распространить буклеты с информацией о формах и видах оказываемых услуг, существующих преимуществах получения их в данной организации.

4. ГБУКО «Ильинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»

4.1. На сайте учреждения обеспечить наличие:

- сведений 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);

- сведений о структуре и 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;

4.2. На сайте учреждения в версии для слабовидящих и незрячих пользователей обеспечить наличие экранного диктора (звукового синтезатора речи).

4.3. Разработать и распространить буклеты с информацией о формах и видах оказываемых услуг, существующих преимуществах получения их в данной организации.

5. ГБУ КО «Калужский дом-интернат для престарелых и инвалидов»»

5.1. На сайте учреждения в версии для слабовидящих и незрячих пользователей обеспечить наличие экранного диктора (звукового синтезатора речи).

5.2. Провести ремонт асфальтового покрытия пандусов при входе в жилой корпус.

6. ГБУ КО «Калужский центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий»

6.1. На сайте учреждения обеспечить наличие сведений 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).

6.2. На сайте учреждения в версии для слабовидящих и незрячих пользователей обеспечить наличие экранного диктора (звукового синтезатора речи).

6.3. Увеличить количество унифицированных технических средств

информирования и ориентирования.

7. ГБУКО «Медынский дом социального обслуживания»

7.1. Провести ремонт асфальтового покрытия пандусов при входе в жилой корпус.



8. ГБУ КО «Мосальский дом-интернат для престарелых и инвалидов»

8.1. На сайте учреждения обеспечить наличие:

- предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний;
- сведений о финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности);
- сведений 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;
- сведений о порядке и 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;
- сведений 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;
- сведений 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;
- электронного сервиса «Часто задаваемые вопросы»;
- ссылки на социальные сети.

8.2. На сайте учреждения в версии для слабовидящих и незрячих пользователей обеспечить наличие экранного диктора (звукового синтезатора речи).

8.3. Разработать и распространить буклеты с информацией о формах и видах оказываемых услуг, существующих преимуществах получения их в данной организации.

9. ГБУ КО «Нагорновский дом социального обслуживания»

9.1. На сайте учреждения в версии для слабовидящих и незрячих пользователей обеспечить наличие экранного диктора (звукового синтезатора речи).

9.2. Поддерживать нормативное санитарное состояние помещений учреждения до перевода в новое здание.

10. ГБУ КО «Новослободский дом-интернат для престарелых и инвалидов»

10.1. На сайте учреждения в версии для слабовидящих и незрячих пользователей обеспечить наличие экранного диктора (звукового синтезатора речи).

10.2. Провести ремонт асфальтового покрытия пандусов при входе в жилой корпус.

11. ГКУ КО «Полотняно-Заводской детский дом социального обслуживания»

11.1. На сайте учреждения в версии для слабовидящих и незрячих пользователей обеспечить наличие экранного диктора (звукового синтезатора речи).

11.2. Установить дополнительные кулеры с питьевой водой в зонах отдыха.

12. ГБУ КО «Реабилитационный центр для инвалидов «Калужский реабилитационно–образовательный комплекс»

12.1. На сайте учреждения в версии для слабовидящих и незрячих пользователей обеспечить наличие экранного диктора (звукового синтезатора речи).

13. ГБУ КО «Спас-Деменский дом-интернат для престарелых и инвалидов»

13.1. На сайте учреждения в версии для слабовидящих и незрячих пользователей обеспечить наличие экранного диктора (звукового синтезатора речи).

13.2. На сайте учреждения обеспечить наличие

- электронного сервиса «Часто задаваемые вопросы»;
- ссылки на социальные сети.

14. ГБУ КО «Сухиничский дом-интернат для престарелых и инвалидов»

14.1. На сайте учреждения обеспечить наличие:

- - сведений о структуре и 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;

- сведений о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний.

- электронного сервиса «Часто задаваемые вопросы».

14.2. Провести ремонтные работы входной группы, оборудованной пандусами.

15. - ГБУ КО «Тарусский дом социального обслуживания»

15.1. На сайте учреждения обеспечить наличие информации для родственников о правилах посещения и перечне продуктов для передачи (разрешенных и запрещенных).

15.2. На сайте учреждения в версии для слабовидящих и незрячих пользователей обеспечить наличие экранного диктора (звукового синтезатора речи).

15.3. Провести инструктаж персонала организации, отвечающего за первичный контакт с получателями услуг, по вопросам этики и деонтологии.

15.4. Разработать и распространить буклеты с информацией о формах и видах оказываемых услуг, существующих преимуществах получения их в данной организации.

**ПЕРЕЧЕНЬ УЧРЕЖДЕНИЙ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ,
В ОТНОШЕНИИ КОТОРЫХ ПРОВОДИТСЯ НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА
КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**

№	Наименование учреждения	Адрес (место нахождения, место предоставления социальных услуг), контактный телефон,	Адрес официального сайта в сети «Интернет»
1	ГБУКО «Калужский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	248009, Калужская область, г. Калуга, ул. Маяковского, д. 35 тел: (84842) 57-91-45; 52-36-72 Отделение Калужского дома-интерната для престарелых и инвалидов: г. Калуга, ул. Телевизионная, д. 1 тел: (84842) 74-04-64;	https://kdi40.ru/
2	ГБУКО «Новослободский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	249306, Калужская область, Думиничский район, с. Новослободск, д. 21, тел (484-47) 9-33-95, 9-34-00	https://novoslobodsky-d.ucoz.ru/
3	ГБУКО «Дом-интернат для престарелых и инвалидов «Двуречье»	249968, Калужская область, Медынский район, дер. Радюкино, д. 6 тел: (484-33) 4-12-11; 4-12-90 Филиал ГБУ КО «Дом-интернат для престарелых и инвалидов «Двуречье» 249950, Калужская область, г. Медынь, ул. Митрофанова, д. 32 Отделение социального обслуживания на дому и отделение срочного социального обслуживания, 249950, Калужская область, г. Медынь, ул. Луначарского, д. 49	https://dvureche.ru/
4	ГБУКО «Спас-Деменский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	249610, Калужская область, г. Спас-Деменск, ул. Подлесная, д.1/Б, тел: (484-55) 2-24-00 Отделение социального обслуживания на дому: 249610, Калужская область, г. Спас-Деменск, ул. Подлесная, д.1/Б, тел: (484-55) 2-22-35 Павлиновский филиал: 249600, Калужская область, Спас-Деменский район, д. Павлиново, ул. Центральная, д. 17,тел: (484-55) 3-27-30	https://dominternat sd.ucoz.ru/

5	ГБУКО «Еленский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	249373, Калужская область, Хвостовичский район, п. Еленский, ул. Красноармейская, д. 10, тел: (484-53) 9-31-97, 9-32-	https://еленский-дом-интернат.рф/
6	ГБУКО «Сухиничский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	248278, Калужская область, Сухиничский район, пос. Середейский, ул. Пионерская, д. 9, тел: (4844-51) 5-51-25	https://seredeysk-internat.kaluga.socinfo.ru/
7	ГБУ КО «Ильинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	249062, Калужская область, Малоярославецкий район, с. Ильинское, ул. Подольских курсантов, д. 92 тел: (484-31) 3-75-39	https://ильинский-дом-интернат.рф/
8	ГБУ КО «Мосальский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	249930, Калужская область, Мосальский район, г. Мосальск, ул. Братьев Луканиных, д. 11, тел: (484-52) 2-61-58, 2-61-49; Отделение социального обслуживания на дому 249930, Калужская область, г. Мосальск, ул. Советская, д. 10 тел: (484-52) 2-16-18	http://uytmos-house1.ru/
9	ГБУ КО «Реабилитационный центр для инвалидов «Калужский реабилитационно-образовательный комплекс»	248008, Калужская область, г. Калуга, ул. Тарутинская, д. 171 "а" тел: (4842) 47-70-60	http://handicapro.ru /
10	ГКУ КО «Полотняно-Заводской детский дом социального обслуживания»	249845, Калужская область, Дзержинский район, д. Старки, д. 68 тел: (484-34) 3-34-84	https://ползавинт.рф/
11	ГБУКО «Тарусский дом социального обслуживания»	249810, Калужская область, Тарусский район, д. Игнатовское, л. Вишневая, д.17 тел: (484-35) 3-10-02; 3-11-03 Отделение социальной помощи на дому 249100, Калужская область, г. Таруса, ул. Ленина, д. 7, тел. (484-35) 2-53-15	https://internat.tarus.ru/
12	ГБУКО «Жиздринский дом социального обслуживания»	249340, Калужская область, г. Жиздра, ул. Володарского, д. 69, тел: (484-45) 2-13-29, 2-12-70	https://internat-zhz.kaluga.socinfo.ru/

13	ГБУКО «Медынский дом социального обслуживания»	249953, Калужская область, Медынский район, д. Дошино, д.81, тел:(484-33) 2-53-05, 2-53-11 Отделение сопровождаемого проживания «социальная гостиница» 249026, Калужская область, Боровский район, г. Ермолино, ул. Заречная, 1Б, тел: (484-38) 6-55-87	http://www.internatdoshino.ru/
14	ГБУКО «Нагорновский дом социального обслуживания»	249453, Калужская область, Кировский район, дер. Санатория Нагорное, ул. Железнодорожная, д. 1, тел: (484-56) 2-90-29 Филиал ГБУ КО «Нагорновский дом социального обслуживания» 249440, Калужская область, г. Киров, ул. Свердлова, д. 1, тел: 8-991-409-09-22	http://pninagornoe.ru/
15	ГБУ КО «Калужский центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий»	248031, Калужская область, г. Калуга, ул. Дальняя, д. 3, тел: (4842) 70-05-77, 70-05-75 Дугнинский филиал: 249811, Калужская область, Ферзиковский район, п. Дугна, ул. Больничная, д. 14, тел. (484-37) 5-51-36	https://kaluga-bomj.ru/

АНКЕТА

для опроса получателей социальных услуг (их законных представителей) о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания

Уважаемый участник опроса!

Опрос проводится в целях выявления мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания. Пожалуйста, ответьте на вопросы анкеты. Ваше мнение позволит улучшить работу организаций социального обслуживания и повысить качество оказания услуг населению.

Опрос проводится анонимно. Ваши фамилию, имя, отчество, контактные телефоны указывать необязательно. Конфиденциальность высказанного Вами мнения о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания гарантируется.

Укажите название организации социального обслуживания, в которой Вы являлись (являетесь) получателем услуг (напишите)? _____

1. При посещении 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

3. 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 (со сроками (графиком) прихода социального работника на дом, со своевременным оказанием услуги, установленной индивидуальной программой предоставления социальных услуг (ИППСУ), 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?

№ п/п	Наименование критерия	Удовлетворен	Не удовлетворен
1.	Наличие комфортной зоны отдыха (ожидания)	1	2
2.	Наличие и понятность навигации в помещении организации	1	2
3.	Наличие и доступность питьевой воды в помещении	1	2
4.	Наличие и доступность санитарно-гигиенических	1	2

	помещений в организации		
5.	Удовлетворительное санитарное состояние помещений организации	1	2
6.	Транспортная доступность организации	1	2
7.	Доступность записи на получение услуги	1	2

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

1. Да
2. Нет (переход к вопросу 8)

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

№ п/п	Наименование критерия	Да	Нет	Нет в организации/ не пользовался
1.	Оборудованная входная группа пандусами (подъемными платформами)	1	2	3
2.	Выделенная стоянка для автотранспортных средств инвалидов	1	2	3
3.	Адаптированных лифты, поручни, расширенные дверные проемы	1	2	3
4.	Сменное кресло-коляска	1	2	3
5.	Специально оборудованное для инвалидов санитарно-гигиеническое помещение в организации социальной сферы	1	2	3
6.	Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	1	2	3
7.	Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	1	2	3
8.	Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	1	2	3
9.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	1	2	3

10.	Помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории	1	2	3
------------	---	----------	----------	----------

9. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию?

1. Да
2. Нет

10. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию?

1. Да
2. Нет

11. Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией?

№ п/п	Наименование критерия	Пользовался	Не пользовался
1.	По телефону	1	2
2.	По электронной почте	1	2
3.	Электронный сервис (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения))	1	2
4.	Получение консультации по оказываемым услугам	1	2
5.	Раздел «Часто задаваемые вопросы»	1	2
6.	Анкета для опроса граждан на сайте	1	2

12. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме?

№ п/п	Наименование критерия	Да	Нет	Не пользовался
1.	По телефону	1	2	3
2.	По электронной почте	1	2	3

3.	С помощью электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения))	1	2	3
4.	Получение консультации по оказываемым услугам	1	2	3

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 организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации)?

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:

Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе:

17. Ваш пол:

1. Мужской 2. Женский

18. Ваш возраст _____ (укажите, сколько Вам полных лет)

19. Укажите к какой группе Вы относитесь?

- Пожилые граждане (старше 60 лет)
- Семья, имеющая ребенка-инвалида
- Семья, имеющая на попечении детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей
- Инвалиды
- Молодые инвалиды (до 45 лет)
- Родственники граждан, получающих услуги в организациях социального обслуживания.
- Иная категория (укажите какая именно) _____

20. Укажите форму социального обслуживания, при которой была получена услуга:

- стационарная форма социального обслуживания
- полустационарная форма социального обслуживания
- социальное обслуживание на дому

Благодарим Вас за участие в опросе!

Заполняется организатором опроса или анкетером.

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

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



АНКЕТА ОПЕРАТОРА

№ п/п	ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИИ	1-соответствует 0,5 – частично соответствует 0- не соответствует
1.	Установленный нормативными правовыми актами объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организаций социального обслуживания, который должен быть размещен на общедоступных информационных ресурсах	
1.1.	Общая информация об организации социального обслуживания, размещенная на информационных стендах в помещении организации	
1.1.1.	О дате государственной регистрации организации социального обслуживания с указанием числа, месяца и года регистрации	
1.1.2.	Об учредителе (учредителях) организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты	
1.1.3.	О месте нахождения организации социального обслуживания, ее филиалах (при их наличии) с указанием адреса и схемы проезда	
1.1.4.	О режиме, графике работы с указанием дней и часов приема, перерыва на обед	
1.1.5.	О контактных телефонах с указанием кода населенного пункта, в котором расположена организация социального обслуживания, и об адресах электронной почты	
1.1.6.	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);	
1.1.7.	О материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличии оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, условиях питания и обеспечения охраны здоровья получателей социальных услуг, доступе к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет")	
1.1.8.	О форме социального обслуживания, в которой организация предоставляет социальные услуги (стационарной, полустационарной, на дому)	

1.1.9.	О видах социальных услуг, предоставляемых организацией социального обслуживания (социально-бытовые, социально-медицинские, социально-психологические, социально-педагогические, социально-трудовые, социально-правовые, услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, срочные социальные услуги)	
1.1.10.	О порядке и 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 (Приказ министерства конкурентной политики Калужской области от 18.10.2021 № 58-РК «Об утверждении тарифов на социальные услуги, включенные в перечень социальных услуг, предоставляемых поставщиками социальных услуг в Калужской области» (в ред. приказов от 19.09.2022 № 130-РК, от 18.09.2023 № 93-РК)	
1.1.11.	О численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц	
1.1.12.	О количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, и количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц	
1.1.13.	Об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц	
1.1.14.	О наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (с приложением электронного образа документов) (при наличии соответствующих видов деятельности)	
1.1.15.	О правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложением электронного образа документов)	

1.1.16.	Информация о проведении независимой оценки качества (рейтинг, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков, отчеты о выполнении планов социологического отчета независимой)	
1.1.17.	Информация для родственников о правилах посещения и перечне продуктов для передачи (разрешенных и запрещенных)	
1.1.18.	Информация о порядке приема граждан на социальное обслуживание (куда обращаться, способы подачи заявления, перечень документов)	
1.2.	Общая информация об организации социального обслуживания, размещенная на официальном сайте организации в сети «Интернет»	
1.2.1.	О дате государственной регистрации организации социального обслуживания с указанием числа, месяца и года регистрации	
1.2.2.	Об учредителе (учредителях) организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты	
1.2.3.	О месте нахождения организации социального обслуживания, ее филиалах (при их наличии) с указанием адреса и схемы проезда	
1.2.4.	О режиме, графике работы с указанием дней и часов приема, перерыва на обед	
1.2.5.	О контактных телефонах с указанием кода населенного пункта, в котором расположена организация социального обслуживания, и об адресах электронной почты	
1.2.6.	О руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии у поставщика социальных услуг) с указанием контактных телефонов и адресов электронной почты	
1.2.7.	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);	
1.2.8.	О структуре и 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	

1.2.9.	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")	
1.2.10.	О форме социального обслуживания, в которой организация предоставляет социальные услуги (стационарной, полустационарной, на дому)	
1.2.11.	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)	
1.2.12.	О порядке и условиях предоставления социальных услуг по видам социальных услуг и формам социального обслуживания, в том числе о перечне социальных услуг, предоставляемых организацией; о порядке и условиях предоставления социальных услуг бесплатно и за плату по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; о тарифах на социальные услуги по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; о размере платы за предоставление социальных услуг, а также о возможности получения социальных услуг бесплатно (Приказ министерства конкурентной политики Калужской области от 18.10.2021 № 58-РК «Об утверждении тарифов на социальные услуги, включенные в перечень социальных услуг, предоставляемых поставщиками социальных услуг в Калужской области» (в ред. приказов от 19.09.2022 № 130-РК, от 18.09.2023 № 93-РК)	
1.2.13.	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	
1.2.14.	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	

1.2.15.	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	
1.2.16.	О наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (с приложением электронного образа документов) (при наличии соответствующих видов деятельности)	
1.2.17.	О финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности)	
1.2.18.	О правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложением электронного образа документов)	
1.2.19.	О наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний (при наличии)	
1.2.20.	Информация о проведении независимой оценки качества (рейтинг, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков, отчеты о выполнении планов)	
1.2.21.	Информация для родственников о правилах посещения и перечне продуктов для передачи (разрешенных и запрещенных)	
1.2.22.	Информация о порядке приема граждан на социальное обслуживание (куда обращаться, способы подачи заявления, перечень документов)	
2.	Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг.	
2.1.	Телефон	
2.2.	Электронная почта (можно отправить сообщение, получить информацию о его доставке и прочтении, предоставляется ответ либо информация о сроках содержательного ответа)	
2.3.	Электронные сервисы (указанные сервисы позволяют оставить сообщение, коммуникация по обращению ведется непосредственно на сайте или через внешние сервисы, консультация предоставляется в полном объеме по запросу)	
2.4.	Форма для подачи электронного обращения	
2.5.	Раздел «Часто задаваемые вопросы»	
2.6.	Иное	
2.7.	Техническая возможность выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса, гиперссылки или QR-кода для перехода на нее)	
2.8.	Ссылки на социальные сети	
2.9.	Ссылка на формирование обращения на Едином портале государственных и муниципальных услуг (ЕПГУ)	

3	Наличие комфортных условий для предоставления услуг	
3.1.	Наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью	
3.2.	Наличие и понятность навигации внутри организации	
3.3.	Наличие и доступность питьевой воды	
3.4.	Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	
3.5.	Санитарное состояние помещений организации	
3.6.	Транспортная доступность	
3.7.	Доступность записи на получение услуги	
4	Доступность услуг для инвалидов	
4.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации социальной сферы, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	
4.1.1.	Наличие оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами	
4.1.2.	Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	
4.1.3.	Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	
4.1.4.	Наличие сменных кресел-колясок	
4.1.5.	Наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений в организации	
4.2.	Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	
4.2.1.	Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	
4.2.2.	Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	
4.2.3.	Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	
4.2.4.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации культуры в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	
4.2.5.	Помощь, оказываемая работниками организации культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации сферы культуры и на прилегающей территории	
4.2.6.	Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	

БЛАНК РЕГИСТРАЦИИ ПОСЕЩЕНИЯ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ОПЕРАТОРОМ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ НОК

№п/п	Организации социального обслуживания	Адрес организации социального обслуживания	Дата посещения	ФИО работника, посещающего организацию, контактные данные
1	ГБУКО «Калужский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	Калужская область, г. Калуга, ул. Маяковского, д. 35	22.05.2024	Вольфред М.А. Миронов Н.А. +79114388946
		Отделение Калужского дома-интерната для престарелых и инвалидов г. Калуга, ул. Телевизионная, д. 1	22.05.2024	Вольфред М.А. Миронов Н.А. +79114388946
2	ГБУКО «Новослободский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	Калужская область, Думиничский район, с. Новослободск, д. 21,	27.05.2024	Вольфред М.А. Миронов Н.А. +79114388946
3	ГБУКО «Дом-интернат для престарелых и инвалидов «Двуречье»	Калужская область, Медынский район, дер. Радюкино, д. 6	23.05.2024	Вольфред М.А. Миронов Н.А. +79114388946
		Филиал ГБУ КО «Дом-интернат для престарелых и инвалидов «Двуречье» Калужская область, г. Медынь, ул. Митрофанова, д. 32	23.05.2024	Вольфред М.А. Миронов Н.А. +79114388946
		Отделение социального обслуживания на дому и отделение срочного социального обслуживания, Калужская область, г. Медынь, ул. Луначарского, д. 49	23.05.2024	Вольфред М.А. Миронов Н.А. +79114388946
4	ГБУКО «Спас-Деменский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	Калужская область, г. Спас-Деменск, ул. Подлесная, 1/Б	24.05.2024	Вольфред М.А. Миронов Н.А. +79114388946
		Отделение социального обслуживания на дому: г. Спас-Деменск, ул. Подлесная, д.1/Б,	24.05.2024	Вольфред М.А. Миронов Н.А. +79114388946
		Павлиновский филиал: Калужская область, Спас-Деменский район, д. Павлиново, ул. Центральная, д. 17,	24.05.2024	Вольфред М.А. Миронов Н.А. +79114388946
5	ГБУКО	Калужская область,	27.05.2024	Вольфред М.А.

	«Еленский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	Хвастовичский район, п. Еленский, ул. Красноармейская, д. 10,		Миронов Н.А. +79114388946
6	ГБУ КО «Сухиничский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	Калужская область, Сухиничский район, пос. Середейский, ул. Пионерская, д. 9,	27.05.2024	Вольфред М.А. Миронов Н.А. +79114388946
7	ГБУ КО «Ильинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	Калужская область, Малоярославецкий район, с. Ильинское, ул. Подольских курсантов, д. 92	23.05.2024	Вольфред М.А. Миронов Н.А. +79114388946
8	ГБУ КО «Мосальский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	Калужская область, Мосальский район, г. Мосальск, ул. Братьев Луканиных, д. 11,	24.05.2024	Вольфред М.А. Миронов Н.А. +79114388946
		Отделение социального обслуживания на дому г. Мосальск, ул. Советская, д. 10	24.05.2024	Вольфред М.А. Миронов Н.А. +79114388946
9	ГБУ КО «Калужский реабилитационно – образовательный комплекс»	Калужская область, г. Калуга, ул. Тарутинская, д. 171 "а"	22.05.2024	Вольфред М.А. Миронов Н.А. +79114388946
10	ГКУ КО «Полотняно-Заводской детский дом социального обслуживания»	Калужская область, Дзержинский район, д. Старки, д. 68	27.05.2024	Вольфред М.А. Миронов Н.А. +79114388946
11	ГБУКО «Тарусский дом социального обслуживания»	Калужская область, Тарусский район, д. Игнатовское, л. Вишневая, д.17	23.05.2024	Вольфред М.А. Миронов Н.А. +79114388946
		Отделение социальной помощи на дому 249100, Калужская область, г. Таруса, ул. Ленина, д. 7, тел.	23.05.2024	Вольфред М.А. Миронов Н.А. +79114388946
12	ГБУ КО «Жиздринский дом социального обслуживания»	Калужская область, г. Жиздра, ул.Володарского, д. 69,	27.05.2024	Вольфред М.А. Миронов Н.А. +79114388946
13	ГБУКО «Медынский дом социального обслуживания»	Калужская область, Медынский район, д. Дошино, д.81,	23.05.2024	Вольфред М.А. Миронов Н.А. +79114388946
		Отделение сопровождаемого проживания «социальная гостиница» Калужская область, г. Ермолино, ул. Заречная, 1Б,	23.05.2024	Вольфред М.А. Миронов Н.А. +79114388946

14	ГБУ КО «Нагорновский дом социального обслуживания»	Калужская область, Кировский район, дер. Санатория Нагорное, ул. Железнодорожная, д. 1,	24.05.2024	Вольфред М.А. Миронов Н.А. +79114388946
		Филиал ГБУ КО «Нагорновский дом социального обслуживания» Калужская область, г. Киров, ул. Свердлова, д. 1,	24.05.2024	Вольфред М.А. Миронов Н.А. +79114388946
15	ГБУ КО «Калужский центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий»	248031, Калужская область, г. Калуга, ул. Дальняя, д. 3,	22.05.2024	Вольфред М.А. Миронов Н.А. +79114388946
		Дугнинский филиал: Калужская область, Ферзиковский район, п. Дугна, ул. Больничная, д. 14,	22.05.2024	Вольфред М.А. Миронов Н.А. +79114388946

**РЕЙТИНГ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УЧРЕЖДЕНИЙ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ
КАЛУЖСКОЙ ОБЛАСТИ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ НОК В 2024 ГОДУ**

Организация социального обслуживания	РЕЙТИНГ	Итоговый интегральный показатель
ГБУКО «Дом-интернат для престарелых и инвалидов «Двуречье»	1	100
ГБУКО «Еленский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	1	100
ГБУКО «Калужский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	1	100
ГБУКО «Медынский дом социального обслуживания»	1	100
ГБУ КО «Нагорновский дом социального обслуживания»	1	100
ГБУКО «Новослободский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	1	100
ГКУ КО «Полотняно-Заводской детский дом социального обслуживания»	1	100
ГБУ КО «Реабилитационный центр для инвалидов «Калужский реабилитационно – образовательный комплекс»	1	100
ГБУКО «Спас-Деменский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	2	99,97
ГБУ КО «Калужский центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий»	3	99,86
ГБУ КО «Жиздринский дом социального обслуживания»	4	99,85
ГБУКО «Сухиничский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	5	99,80
ГБУКО «Тарусский дом социального обслуживания»	6	99,77
ГБУ КО «Ильинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	7	99,46
ГБУ КО «Мосальский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	8	98,83