



Автономная некоммерческая организация «Камчатский краевой
центр поддержки социально ориентированных некоммерческих
организаций»

Отчет

о проведении независимой оценки качества оказания социальных
услуг организациями социального обслуживания Камчатского края.

*подготовлен в рамках выполнения государственного контракта № 67
от 09 июля 2018 г. с Министерством социального развития и труда
Камчатского края.*

Петропавловск – Камчатский
2018 год

Содержание

Введение	3
1. Цели, задачи и объекты независимой оценки. Объекты независимой оценки. Критерии независимой оценки	3
1.1. Цели и задачи независимой оценки	3
1.2. Объекты независимой оценки	3
1.3. Критерии независимой оценки организаций социального обслуживания	4
1.4. Объем проводимой оценки	5
2. Методы, каналы сбора информации в целях проведения исследования	6
3. Результаты опроса, эксперимента «контрольная закупка», мониторинга официальных сайтов	7
3.1. Результаты опроса	7
3.2. Анализ телефонных звонков	8
3.3. Результаты обращений посредством электронной почты	10
3.4. Анализ данных, полученных в ходе проведения мониторинга официальных сайтов организаций социального обслуживания	10
4. Оценка качества работы организаций социального обслуживания выраженная в показателях, характеристика качества оказания социальных услуг	12
4.1. Оценка открытости и доступности информации об организации социального обслуживания	12
4.2. Оценка комфортности условий предоставления социальных услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг	21
4.3. Оценка доступности услуг для инвалидов	24
4.4. Оценка доброжелательности, вежливости работников организаций социальной сферы	27
4.5. Оценка удовлетворенности условиями оказания услуг	30
4.6. Результаты независимой оценки качества оказания социальных услуг организациями социального обслуживания	35
5. Рекомендации для учреждений по улучшения качества оказания услуг	
5.1. Общие рекомендации	36
5.2. Выводы и рекомендации по каждому учреждению	37

Введение

В соответствии с государственным контрактом № 67 от 09 июля 2018 года по организации и проведению независимой оценки качества оказания социальных услуг организациями социального обслуживания Камчатского края Автономная некоммерческая организация «Камчатский краевой центр поддержки социально ориентированных некоммерческих организаций» (далее - АНО ККЦП СОНКО) в период с 09.07.2017 года по 09.10.2018 года проведена независимая оценка качества оказания социальных услуг организациями социального обслуживания Камчатского края.

1. Цели, задачи и объекты независимой оценки. Объекты независимой оценки. Критерии независимой оценки.

1.1. Цели и задачи независимой оценки.

Целью исследования является оценка качества деятельности организаций социального обслуживания в соответствии с Перечнем показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания Камчатского края.

Задачи:

1. оценка деятельности 4 организаций социального обслуживания;
2. получение сведений от получателей услуг об организации предоставления услуг; интерпретация полученных данных, формирование рейтинга среди отдельных организаций социального обслуживания по степени удовлетворенности граждан качеством предоставляемых услуг;
3. проведения контрольных звонков и обращений;
4. анализ информационного контента в сети Интернет;
5. выработка рекомендаций по улучшению качества услуг, предоставляемых организациями социального обслуживания.

1.2. Объекты независимой оценки.

Перечень организаций социального обслуживания Камчатского края, подлежащих независимой оценке в 2018 году:

1. Общество с ограниченной ответственностью «Маленькая страна»;
2. Камчатская краевая организация общероссийской общественной организации «Всероссийское общество инвалидов»;
3. Петропавловск – Камчатское городское отделение общероссийской общественной организации «Российский Красный Крест»;

4. Камчатское региональное Отделение общероссийской общественной организации «Российский Красный Крест».

Перечень сайтов:

1. Сайт у организации отсутствует - Общество с ограниченной ответственностью «Маленькая страна»;

2. http://www.voi.ru/organizations/regionalnye_organizaci/kamchatskaya_kraevaya_organizaci - Камчатская краевая организация общероссийской общественной организации «Всероссийское общество инвалидов»;

3. Сайт у организации отсутствует - Петропавловск – Камчатское городское отделение общероссийской общественной организации «Российский Красный Крест»;

4. <http://redcross-kamchatka.ru/> - Камчатское региональное Отделение общероссийской общественной организации «Российский Красный Крест».

1.3. Критерии независимой оценки организаций социального обслуживания.

Оценка проводилась по 5 критериям:

1. Критерий открытости и доступности информации об организации социальной сферы;

2. Критерий комфортности условий предоставлений услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг;

3. Критерий доступности услуг для инвалидов;

4. Критерий доброжелательности, вежливости, работников организации социальной сферы;

5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг.

Нормативной правовой основой для проведения независимой оценки являются:

- Письмо Минтруда России от 09.01.2017 № 11-3/10/В-1 «О методическом обеспечении проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания»;

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

- Федеральный закон от 05.12.2017 № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий

оказания организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

- Приказ Минтруда России от 8 декабря 2014 г. N 995н "Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания";

- Указ Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 597 "О мероприятиях по реализации государственной социальной политики";

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

- Постановление Правительства РФ от 24 ноября 2014 г. № 1239 «Об утверждении Правил размещения и обновления информации о поставщике социальных услуг на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

- Порядок размещения на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об этом поставщике (утв. приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 17 ноября 2014 г. № 886н).

1.4. Объем проводимой оценки:

В процессе сбора и обобщения данных, организацией-оператором АНО «ККЦП СОНКО» было выполнено следующее:

1. получена информация о деятельности и предоставлении услуг 4 организаций социального обслуживания территории Камчатского края;

2. посещение 4 организаций социального обслуживания, которые посещены очно с целью наблюдения в местах предоставления услуг непосредственно в организациях по показателям:

- комфортность территории;
- доступности услуг для инвалидов;
- наличие и качество информационных стендов и табличек, информационных материалов;

3. опрошено 65 человек:

♦ анкетирование 55 потребителей социальных услуг организаций социального обслуживания в рамках оценки:

- открытости и доступности информации об организации социального обслуживания;

- доступности услуг для инвалидов;

- комфортности условий предоставлений услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг;

- доброжелательности, вежливости работников организаций социального обслуживания;
- удовлетворенности клиентов качеством оказания услуг;
- ♦ анкетирование 10 сотрудников организаций социального обслуживания в рамках:
 - удовлетворённости условиями работы по оказанию услуг в организации социального обслуживания;
 - доступности услуг для инвалидов;
- 4. проведен анализ 2 сайтов организаций социального обслуживания с выявлением и фиксацией признаков:
 - наличия соответствующей информации,
 - качества и полноты ее содержания,
 - удобства доступа к информации для посетителя сайтов;
- 5. проведен эксперимент («контрольная закупка») посредством 4 телефонных звонков в государственные организации социального обслуживания;
- 7. проведен эксперимент («контрольная закупка») посредством 4 обращений по электронной почте;
- 8. проанализированы полученные данные и сформирован отчет;
- 9. сформирован проект рейтинга этих организаций;
- 10. разработан проект рекомендаций организациям социального обслуживания на территории Камчатского края по улучшению предоставления услуг.

2. Методы и каналы сбора информации в целях проведения исследования

1) анализ открытых источников:

- сайт Министерства социального развития и труда Камчатского края;
- сайты двух организаций социального обслуживания;
- информационные стенды в трех организациях социального обслуживания;

2) невключенное наблюдение:

При проведении наблюдений фиксировались результаты наблюдения, включающие критерии оценки организаций социального обслуживания. Фиксация состояния внешнего и внутреннего благоустройства организаций социального обслуживания.

3) эксперимент («контрольная закупка»):

С помощью данного метода проведена оценка доступности телефонного и электронных (сайт, электронная почта) сервисов организаций социального обслуживания с фиксацией результатов «контрольной закупки».

4) *опрос получателей социальных услуг (или их законных представителей):*

Анкетирование получателей социальных услуг и персонала организаций, оказывающего социальные услуги.

3. Результаты опроса, эксперимента «контрольная закупка», мониторинга официальных сайтов

3.1. Результаты опроса

Опрос проводился по фиксированной выборке. Согласно техническому заданию, формирование выборки для проведения опроса не менее 25 процентов получателей социальных услуг и не менее 50 процентов сотрудников по каждой организации социального обслуживания. Распределение респондентов представлено в таблице 1.

Таблица 1

Распределение респондентов

№	Наименование организации	Выборка, чел.		Комментарий
		Получатели социальных услуг	Сотрудники организации	
1.	Общество с ограниченной ответственностью «Маленькая страна»	6	1	
2.	Камчатская краевая организация общероссийской общественной организации «Всероссийское общество инвалидов»	27	0	Опрос среди персонала не состоялся так как, персонал в организации отсутствует. (по информации полученной от руководителя организации).
3.	Петропавловск – Камчатское городское отделение общероссийской общественной организации «Российский Красный Крест»	15	4	
4.	Камчатское региональное Отделение общероссийской общественной организации «Российский Красный Крест»	7	5	
Всего:		55	10	

Анкеты для получателей социальных услуг включали вопросы по пяти критериям, всего 10 вопросов, на которые предлагались варианты ответов, например, такие как: очень хорошо информирован(а), хорошо информирован, информирован, слабо информирован, очень слабо информирован, не информирован, затрудняюсь ответить.

Анкеты для сотрудников организаций социального обслуживания включали 5 вопросов, на которые предлагались варианты ответов, например, такие как: да, качество оказания услуг очень высокое, да, скорее да, скорее нет, нет, абсолютно нет, затрудняюсь ответить. Также в анкете респондентам предложено сделать замечания по работе организации и дать предложения по улучшению обслуживания в организации. По итогам опроса сотрудников организаций социального обслуживания было получено 17 замечаний и рекомендаций (таблица 3).

Таблица 3

Замечания и предложения получателей социальных услуг по качеству работы организации

№	Организация	Замечания и предложения респондентов	Количество ответов, ед.
	Общество с ограниченной ответственностью «Маленькая страна»	Организация круглогодичных занятий иппотерапией для получателей услуг	1
		Необходим крытый манеж	1
		Организация комплексного подхода в вопросах реабилитации получателей услуг	1
		Не комфортные бытовые условия	1
Итого			4
2.	Петропавловск – Камчатское городское отделение общероссийской общественной организации «Российский Красный Крест»	Увеличить заработную плату	1
		Организации необходимо стабильное финансирование	2
		Необходимо приобрести автотранспорт	1
Итого			4
3.	Камчатское региональное отделение общероссийской общественной организации «Российский Красный Крест»	Необходим косметический ремонт помещений	4
		Увеличение заработной платы сотрудников	4
		Организации необходимо стабильное финансирование	1
Итого			9
Всего по организациям			17

3.2. Анализ телефонных звонков

В общей сложности было произведено 12 звонков.

По 3 в каждую из 4 организаций.

В итоге получился 1 дозвон.

Каждый звонок осуществлялся по заранее разработанной легенде.

После завершения звонка, интервьюер заполнял фиксированную форму (таблица 4).

Таблица 4

Бланк фиксирования результативности обращения по телефону в организацию социального обслуживания

1 Легкость дозвона (время ожидания снятия трубки составило)			
1.1	с какого раза дозвонились?	с первого	1 балл
		со второго	0,5 баллов
		с третьего	0 баллов
1.2	если не дозвонились, то в чем была причина?	линия была занята	
		никто не брал трубку	
1.3	сразу ли попали на специалиста, способного предоставить консультацию?	да	1 балл
		нет, был перевод звонка/дали другой номер	0 баллов
2 Удовлетворенность обслуживанием специалистами			
2.1	Стиль общения	вежливый тон общения (приветливость, улыбка в голосе)	1 балл
		сдержанный тон общения (без эмоций)	0,5 баллов
		невежливый тон общения (грубость, резкость, недовольство обращением)	0 баллов
3 Результаты решения вопросов, с которыми обращались			
3.1	Попытка помочь абоненту в решении вопроса по легенде	есть	1 балл
		отсутствует	0 баллов
3.2	Предоставление информации об альтернативных вариантах в решении вопроса абонента	есть	1 балл
		нет	0 баллов
Комментарий			

Если выстраивать рейтинг по результатам телефонных звонков в организации социального обслуживания, то получится следующее сравнение (таблица 5):

Таблица 5

Рейтинг по результатам телефонных звонков в организации социального обслуживания

№	Организация	Балл
4.	Камчатское региональное Отделение общероссийской общественной организации «Российский Красный Крест»	2,5
3.	Петропавловск – Камчатское городское отделение общероссийской общественной организации «Российский Красный Крест»	0
2.	Камчатская краевая организация общероссийской общественной организации «Всероссийское общество инвалидов»	0
1.	Общество с ограниченной ответственностью «Маленькая страна»	0

Ниже представлены комментарии в свободной форме от интервьюера, осуществлявшего звонки.

1. Общество с ограниченной ответственностью «Маленькая страна»

Интервьюер не смог дозвониться в организацию.

2. Камчатская краевая организация общероссийской общественной организации «Всероссийское общество инвалидов»

Интервьюер не смог дозвониться в организацию.

3. Петропавловск – Камчатское городское отделение общероссийской общественной организации «Российский Красный Крест»

Интервьюер не смог дозвониться в организацию.

4. Камчатское региональное Отделение общероссийской общественной организации «Российский Красный Крест»

Специалист не представилась и не указала наименование организации, но отвечала на вопросы с положительными эмоциями, была очень вежлива и тактична. Поинтересовалась о герое легенды. Чувствовалось желание мне помочь с решением проблемы. Ответила на все вопросы полно. Дала полную информацию об организации. Пригласила посетить организацию.

3.3. Результаты обращений посредством электронной почты

Был заведен электронный ящик на yandex.ru с вымышленным именем Оксана Николаевна Петрушева.

Адрес: onpetrusheva@yandex.ru

С этого ящика было отправлено 4 сообщения в 4 организации со следующим содержанием:

«Добрый день!

Подскажите, пожалуйста, какие услуги предоставляет Ваша организация, кто может быть Вашим клиентом и какие документы необходимо предоставить, чтобы воспользоваться Вашими услугами?»

Из 4 осуществленных запросов, 4 были проигнорированы, соответственно.

3.4. Анализ данных, полученных в ходе проведения мониторинга официальных сайтов организаций социального обслуживания

Разработан гайд по анализу сайтов.

Гайд состоит из 9 показателей (таблица 6), посредством которых анализируется контент сайтов.

Фактически анализу подвергался контент, расположенный на 2 – х информационных ресурсах в сети Интернет, это:

- сайт Министерства социального развития и труда Камчатского края;
- официальный сайт организации.

Таблица 6

Показатели для анализа официальных сайтов

№	Показатель
1.	Полнота и актуальность информации о деятельности организации на сайте Министерства социального развития и труда Камчатского края
2.	О дате государственной регистрации, об учредителе (учредителях), о месте нахождения, филиалах (при их наличии), режиме, графике работы, контактных телефонах и об адресах электронной почты
3.	О форме социального обслуживания, видах социальных услуг, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на социальные услуги
4.	Информация о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии), о персональном составе работников (с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы)
5.	О наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации
6.	Соответствие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в информационной телекоммуникационной сети «Интернет» для инвалидов по зрению
7.	Наличие информации о дистанционных способах обратной связи (номер телефона, адрес электронной почты, электронных сервисов)
8.	Наличие раздела «Часто задаваемые вопросы»
9.	Наличие технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)

При наличии показателя на официальном сайте организации, интервьюер ставил отметку и присваивал 1 балл если информация представлена в полном объеме, 0,5 балла – информация представлена не в полном объеме и 0 баллов - информация отсутствует.

Обобщенные результаты, полученные в ходе анализа сайтов представлены в таблице 7.

Таблица 7

Результаты анализа официальных сайтов организаций социального обслуживания

№	Организация	Балл
1.	Общество с ограниченной ответственностью «Маленькая страна»	0
2.	Камчатская краевая организация общероссийской общественной организации «Всероссийское общество инвалидов»	1,5
3.	Петропавловск – Камчатское городское отделение общероссийской общественной организации «Российский Красный Крест»	0,5
4.	Камчатское региональное Отделение общероссийской общественной организации «Российский Красный Крест»	5,5

Показатели, отсутствующие на сайтах организаций социального обслуживания:

1. Общество с ограниченной ответственностью «Маленькая страна»

Официальный сайт у организации отсутствует.

2. Камчатская краевая организация общероссийской общественной организации «Всероссийское общество инвалидов»

Собственного сайта у организации нет, но на официальном сайте Общероссийской общественной организации «Всероссийское общество инвалидов» имеется вкладка как регионального отделения в которой размещена только информация об организации (контакты и информация о руководителе и заместителях).

3. Петропавловск – Камчатское городское отделение общероссийской общественной организации «Российский Красный Крест»

Официальный сайт у организации отсутствует.

4. Камчатское региональное Отделение общероссийской общественной организации «Российский Красный Крест»

1. Версия сайта не соответствует альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в информационной телекоммуникационной сети «Интернет» для инвалидов по зрению;

2. На сайте отсутствует раздел «Часто задаваемые вопросы»;

3. На сайте отсутствует техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (нет анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

4. Оценка качества работы организаций социального обслуживания выраженная в показателях, характеристика качества оказания социальных услуг

4.1. Оценка открытости и доступности информации об организации социального обслуживания

По критерию «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» оценка проводилась по 3 показателям:

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

- на информационных стендах в помещении организации социальной сферы;

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

2) наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:

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

3) доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Показатель 1 для анализа: соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами:

- на информационных стендах в помещении организации социальной сферы;
- на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет".

Параметр 1.1. - соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.

По параметру 1.1 организации могли получить от 0 до 100 баллов.

Анализ информационных стендов

Для анализа информационной доступности организаций социального обслуживания был использован метод наблюдения. Экспертом проведен осмотр информационных стендов, где предоставляется информация для потребителей услуг.

Кроме того, фиксировалось наличие/отсутствие информации на стендах организаций:

▪ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» № 442 от 25.12.2013 г.;

- перечень услуг, предоставляемых в организации;
- тарифы на оказание платных услуг;
- информация об организации, его структурных подразделениях, отделах;
- тематическая информация о деятельности организации, графике и количестве проводимых мероприятий, месте и времени работы специалистов;
- информация о руководстве организации;
- информация о специалистах организации;
- информация о месте и времени работы специалистов;
- информация о времени приема потребителей услуг руководителем организации и руководителем филиала;
- информация о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг;
- информация о вышестоящих организациях, контрольно-надзорных органах и их контактах;
- наличие книги жалоб, отзывов и предложений.

По итогам наблюдения можно сделать вывод, что в 3-х организациях информация данного типа была представлена на стендах, а также размещена в папках для клиентов, которые находились в непосредственной близости от информационных стендов, соответственно организациям : Камчатская краевая организация общероссийской общественной организации «Всероссийское общество инвалидов», Петропавловск – Камчатское городское отделение общероссийской общественной организации «Российский Красный Крест», Камчатское региональное Отделение общероссийской общественной организации «Российский Красный Крест» присваивается 100 баллов. У Общества с ограниченной ответственностью «Маленькая страна» информационный стенд отсутствует – 0 баллов.

Недостатки, выявленные в ходе проведения оценки информации, размещенной на стендах (характерны для большинства организаций):

- стенды, чаще всего, находятся высоко и не учитывают интересы и возможности маломобильных потребителей услуг;
- информация, как правило, имеет мелкий шрифт, не всегда размещены разъяснения содержания новых норм.

Как положительный момент в работе с новой информацией необходимо отметить следующее. Из бесед с руководителями организаций было выявлено, что специалисты проводят групповые разъяснительные мероприятия с потребителями услуг и доводят до них информацию, в том числе, с учетом специфических особенностей получателей социальных услуг.

Параметр 1.2. – соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.

По параметру 1.2. организации могли получить от 0 до 100 баллов.

Согласно Приказу Министерства труда и социальной защиты российской федерации от 17 ноября 2014 года N 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)» поставщики социальных услуг должны формировать общедоступные информационные ресурсы, содержащие информацию о деятельности этих поставщиков, и обеспечивать доступ к данным ресурсам посредством размещения их на информационных стендах в помещениях поставщиков социальных услуг, в средствах массовой информации, в сети "Интернет", в том числе на официальном сайте организации социального обслуживания. Поставщики социальных услуг обязаны обеспечить открытость и доступность следующей информации:

1) о дате государственной регистрации в качестве поставщика социальных услуг с указанием числа, месяца и года регистрации;

2) об учредителе (учредителях) поставщика социальных услуг - организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты;

3) о месте нахождения поставщика социальных услуг, его филиалах (при их наличии) с указанием адреса и схемы проезда;

4) о режиме, графике работы с указанием дней и часов приема, перерыва на обед;

5) о контактных телефонах с указанием кода населенного пункта, в котором расположен поставщик социальных услуг, и об адресах электронной почты;

6) о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии у поставщика социальных услуг) с указанием контактных телефонов и адресов электронной почты;

7) о структуре и об органах управления организации социального обслуживания с указанием наименований структурных подразделений (органов управления), фамилий, имен, отчеств и должностей руководителей структурных подразделений, места нахождения структурных подразделений, адресов официальных сайтов структурных подразделений (при наличии), адресов электронной почты структурных подразделений (при наличии); о

положениях о структурных подразделениях организации социального обслуживания (при их наличии); о персональном составе работников организации социального обслуживания с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы; о попечительском совете организации социального обслуживания;

8) о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличии оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, условиях питания и обеспечения охраны здоровья получателей социальных услуг, доступе к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет");

9) о форме социального обслуживания, в которой поставщик социальных услуг предоставляет социальные услуги (стационарной, полустационарной, на дому);

10) о видах социальных услуг, предоставляемых поставщиком социальных услуг (социально-бытовые, социально-медицинские, социально-психологические, социально-педагогические, социально-трудовые, социально-правовые, услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, срочные социальные услуги);

11) о порядке и об условиях предоставления социальных услуг по видам социальных услуг и формам социального обслуживания, в том числе о перечне социальных услуг, предоставляемых поставщиком социальных услуг; о порядке и условиях предоставления социальных услуг бесплатно и за плату по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; о тарифах на социальные услуги по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; размере платы за предоставление социальных услуг, а также о возможности получения социальных услуг бесплатно;

12) о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

13) о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, и количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания за плату, частичную плату в соответствии

с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

14) об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

15) о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (с приложением электронного образа документов);

16) о финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности);

17) о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложением электронного образа документов);

18) о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний;

19) об иной информации, которая размещается, публикуется по решению поставщика социальных услуг и (или) размещение, опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Таким образом, лидером по параметру 1.2. «Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами» стала 1 организация:

1. Камчатское региональное Отделение общероссийской общественной организации «Российский Красный Крест» - 70%, что оценивается в рамках экспертизы на 40 баллов.

У Камчатской краевой организации общероссийской общественной организации «Всероссийское общество инвалидов» собственного сайта нет, но на официальном сайте Общероссийской общественной организации «Всероссийское общество инвалидов» имеется вкладка как регионального отделения информация, в которой соответствует требованиям ФЗ - 442 только на 10%, что оценивается в рамках экспертизы на 0 баллов.

Организациям Общество с ограниченной ответственностью «Маленькая страна» и Петропавловск – Камчатское городское отделение общероссийской общественной организации «Российский Красный Крест» присвоено по 0 баллов, в связи с отсутствием официальных сайтов организаций.

Показатель 2 для анализа: наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:

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

Параметр 2.1. – наличие и функционирование на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг:

- телефона;
- электронной почты;
- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.);
- раздела "Часто задаваемые вопросы";
- технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);
- иного дистанционного способа взаимодействия.

При анализе дистанционных способов взаимодействия организаций социального обслуживания и получателей социальных услуг выявлено, что 2 организации социального обслуживания имеют такие дистанционные способы взаимодействия как телефон, электронная почта, но не имеют электронного сервиса на сайте (обратная связь).

По параметру 2.1. организации: Камчатская краевая организация общероссийской общественной организации «Всероссийское общество инвалидов» и Камчатское региональное Отделение общероссийской общественной организации «Российский Красный Крест» получили по 40 баллов.

Общество с ограниченной ответственностью «Маленькая страна» и Петропавловск – Камчатское городское отделение общероссийской общественной организации «Российский Красный Крест» сайтов не имеют, соответственно они оценены на - 0 баллов.

Показатель 3 для анализа: доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Параметр 3.1. – удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы.

Анализ данных опроса получателей социальных услуг (их законных представителей) у 3 организаций выявил высокий уровень удовлетворенности информацией об организации социального обслуживания (таблица 8). У Общества с ограниченной ответственностью «Маленькая страна» информационный стенд отсутствует, соответственно удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы получателей услуг оценена в 0 баллов.

Таблица 8

Удовлетворенность получателей социальных услуг информацией о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы.

№	Учреждение	Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)
1.	Общество с ограниченной ответственностью «Маленькая страна»	0
2.	Камчатская краевая организация общероссийской общественной организации «Всероссийское общество инвалидов»	100
3.	Петропавловск – Камчатское городское отделение общероссийской общественной организации «Российский Красный Крест»	100
4.	Камчатское региональное Отделение общероссийской общественной организации «Российский Красный Крест»	100

Параметр 3.2. – удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет».

Анализ данных опроса получателей социальных услуг (их законных представителей) выявил высокий уровень удовлетворенности информацией об организации социального обслуживания только у Камчатского регионального Отделения общероссийской общественной организации «Российский Красный Крест» (таблица 9).

Таблица 9

Удовлетворенность получателей социальных услуг качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет».

№	Организация	Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)
5.	Общество с ограниченной ответственностью «Маленькая страна»	0
6.	Камчатская краевая организация общероссийской общественной организации «Всероссийское общество инвалидов»	60
7.	Петропавловск – Камчатское городское отделение общероссийской общественной организации «Российский Красный Крест»	0
8.	Камчатское региональное Отделение общероссийской общественной организации «Российский Красный Крест»	100

Сумма баллов по критерию «Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания» представлена в таблице 10.

Таблица 10

Сумма баллов по критерию «Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания» (К1)

№	Организация	Сумма баллов (max-100)
1.	Общество с ограниченной ответственностью «Маленькая страна»	0
2.	Камчатская краевая организация общероссийской общественной организации «Всероссийское общество инвалидов»	60
3.	Петропавловск – Камчатское городское отделение общероссийской общественной организации «Российский Красный Крест»	40
4.	Камчатское региональное Отделение общероссийской общественной организации «Российский Красный Крест»	76

В целом, в ходе экспертной оценки информационной среды организаций было установлено, что руководители и сотрудники организаций понимают необходимость выполнения требований российского законодательства об информационной доступности и открытости организаций, ведут работу по формированию информационного пространства организаций. В качестве рекомендации также можно высказать и необходимость разработки типового регламента организации информационного пространства организаций и обучение сотрудников основам современных информационных технологий.

4.2. Оценка комфортности условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг

По критерию «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» оценка проводилась по 3 показателям:

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

2) время ожидания предоставления услуги;

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

Показатель 1 для анализа: обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества).

Параметр 1.1. – наличие комфортных условий для предоставления услуг, например:

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;

- наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы;

- наличие и доступность питьевой воды;

- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;

- санитарное состояние помещений организации социальной сферы;

- транспортная доступность (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки);

- доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет", посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы и пр.);

- иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти.

Необходимо отметить, что услуги, оказываемые Обществом с ограниченной ответственностью «Маленькая страна», Камчатской краевой организации общероссийской общественной организации «Всероссийское общество инвалидов» и Петропавловск – Камчатским городским отделением общероссийской общественной организации «Российский Красный Крест» относятся к надомной форме обслуживания и по данному параметру не оценивались, в связи с этим им присвоено по 0 баллов.

В Камчатском региональном Отделении общероссийской общественной организации «Российский Красный Крест» имеется комфортная зона отдыха, понятна навигация внутри организации, обеспечен доступ к питьевой воде и санитарно-гигиеническим помещениям, обеспечивается санитарное состояние помещений организации, имеется возможность доехать до организации общественном транспорте, возможно записаться на получение услуги по телефону, что соответствует параметру на 80 баллов.

Показатель 2 для анализа: время ожидания предоставления услуги.

Параметр 2.1. – среднее время ожидания предоставления услуги.

Во всех оцениваемых организациях услуги предоставляются сразу по предоставлении необходимого перечня документов и соответственно очередь как таковая отсутствует. Все организации оценены в 100 баллов.

Параметр 2.2. – это своевременность предоставления услуги (в соответствии с записью на прием к специалисту организации социальной сферы (консультацию), датой госпитализации (диагностического исследования), графиком прихода социального работника на дом и пр.).

Таблица 11

Своевременность предоставления услуги

№	Организация	Доля получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)
1.	Общество с ограниченной ответственностью «Маленькая страна»	100
2.	Камчатская краевая организация общероссийской общественной организации «Всероссийское общество инвалидов»	100
3.	Петропавловск – Камчатское городское отделение общероссийской общественной организации «Российский Красный Крест»	100
4.	Камчатское региональное Отделение общероссийской общественной организации «Российский Красный Крест»	100

Показатель 3 для анализа: доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Параметр 3.1. – удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы.

Таблица 12

Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы

№	Организация	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)
1.	Общество с ограниченной ответственностью «Маленькая страна»	0
2.	Камчатская краевая организация общероссийской общественной организации «Всероссийское общество инвалидов»	92
3.	Петропавловск – Камчатское городское отделение общероссийской общественной организации «Российский Красный Крест»	85
4.	Камчатское региональное Отделение общероссийской общественной организации «Российский Красный Крест»	100

В целом распределение организаций по сумме баллов по критерию «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» представлено в таблице 13.

Таблица 13

Сумма баллов по критерию «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» (К2)

№	Организация	Сумма баллов (max-100)
1.	Общество с ограниченной ответственностью «Маленькая страна»	50
2.	Камчатская краевая организация общероссийской общественной организации «Всероссийское общество инвалидов»	73
3.	Петропавловск – Камчатское городское отделение общероссийской общественной организации «Российский Красный Крест»	71
4.	Камчатское региональное Отделение общероссийской общественной организации «Российский Красный Крест»	95

4.3. Оценка доступности услуг для инвалидов

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» оценка проводилась по 3 показателям:

1) оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов:

- оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);
- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;

- наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы;

2) обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:

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

- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);

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

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

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

3) доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов).

Показатель 1 для анализа: оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов.

Параметр 1.1. – наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории:

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

Необходимо отметить, что услуги, оказываемые Обществом с ограниченной ответственностью «Маленькая страна», Камчатской краевой организации общероссийской общественной организации «Всероссийское общество инвалидов» и Петропавловск – Камчатским городским отделением общероссийской общественной организации «Российский Красный Крест» относятся к надомной форме обслуживания и по данному параметру не оценивались, в связи с этим им присвоено по 0 баллов.

В Камчатском региональном Отделении общероссийской общественной организации «Российский Красный Крест» для предоставления услуг помещения оборудованы с учетом доступности для инвалидов, что соответствует параметру на 100 баллов.

Показатель 2 для анализа: обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

Параметр 2.1. – наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
- наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;

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

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

Необходимо отметить, что услуги, оказываемые Обществом с ограниченной ответственностью «Маленькая страна», Камчатской краевой организации общероссийской общественной организации «Всероссийское общество инвалидов» и Петропавловск – Камчатским городским отделением общероссийской общественной организации «Российский Красный Крест» относятся к надомной форме обслуживания и по данному параметру не оценивались, в связи с этим им присвоено по 0 баллов.

В Камчатском региональном Отделении общероссийской общественной организации «Российский Красный Крест» имеются сотрудники прошедшие необходимое инструктирование по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории, что соответствует параметру лишь на 20 баллов.

Показатель 3 для анализа: доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов.

Параметр 3.1. – удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов.

Получатели социальных услуг организаций социального обслуживания, в целом, считают условия оказания услуг доступными, так ответили 90% опрошенных клиентов организаций (таблица 14).

Таблица 14

Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов

№	Организация	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов, переведенных в баллы)
1.	Общество с ограниченной ответственностью «Маленькая страна»	83
2.	Камчатская краевая организация общероссийской общественной организации «Всероссийское общество инвалидов»	96
3.	Петропавловск – Камчатское городское отделение общероссийской общественной организации «Российский Красный Крест»	85

4.	Камчатское региональное Отделение общероссийской общественной организации «Российский Красный Крест»	100
----	--	-----

В целом распределение организаций по сумме баллов по критерию «Доступность услуг для инвалидов» представлено в таблице 15.

Таблица 15

Сумма баллов по критерию «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» (К3)

№	Организация	Сумма баллов (max-100)
1.	Общество с ограниченной ответственностью «Маленькая страна»	28
2.	Камчатская краевая организация общероссийской общественной организации «Всероссийское общество инвалидов»	32
3.	Петропавловск – Камчатское городское отделение общероссийской общественной организации «Российский Красный Крест»	28
4.	Камчатское региональное Отделение общероссийской общественной организации «Российский Красный Крест»	73

4.4. Оценка доброжелательности, вежливости работников организаций социальной сферы

По критерию «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» оценка проводилась по 3 показателям:

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

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

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

Показатель 1 для анализа: доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы.

Параметр 1.1. – удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный

контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, приемного отделения, регистратуры, кассы и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию социальной сферы.

Таблица 16

Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги

№	Организация	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)
1.	Общество с ограниченной ответственностью «Маленькая страна»	100
2.	Камчатская краевая организация общероссийской общественной организации «Всероссийское общество инвалидов»	93
3.	Петропавловск – Камчатское городское отделение общероссийской общественной организации «Российский Красный Крест»	100
4.	Камчатское региональное Отделение общероссийской общественной организации «Российский Красный Крест»	100

Показатель 2 для анализа: доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы.

Параметр 2.1. – удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники) при обращении в организацию социальной сферы.

Таблица 17

Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников
организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное
оказание услуги

№	Организация	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)
1.	Общество с ограниченной ответственностью «Маленькая страна»	100
2.	Камчатская краевая организация общероссийской общественной организации «Всероссийское общество инвалидов»	93
3.	Петропавловск – Камчатское городское отделение общероссийской общественной организации «Российский Красный Крест»	80
4.	Камчатское региональное Отделение общероссийской общественной организации «Российский Красный Крест»	100

Показатель 3 для анализа: доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия.

Параметр 3.1. – удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы 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.).

Таблица 18

Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников
организации социальной сферы при использовании дистанционных форм
взаимодействия

№	Организация	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа
---	-------------	---

		опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)
1.	Общество с ограниченной ответственностью «Маленькая страна»	100
2.	Камчатская краевая организация общероссийской общественной организации «Всероссийское общество инвалидов»	96
3.	Петропавловск – Камчатское городское отделение общероссийской общественной организации «Российский Красный Крест»	80
4.	Камчатское региональное Отделение общероссийской общественной организации «Российский Красный Крест»	100

В целом распределение организаций по сумме баллов по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» представлено в таблице 19.

Таблица 19

Сумма баллов по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» (К4)

№	Организация	Сумма баллов (max-100)
1.	Общество с ограниченной ответственностью «Маленькая страна»	100
2.	Камчатская краевая организация общероссийской общественной организации «Всероссийское общество инвалидов»	94
3.	Петропавловск – Камчатское городское отделение общероссийской общественной организации «Российский Красный Крест»	87
4.	Камчатское региональное Отделение общероссийской общественной организации «Российский Красный Крест»	100

4.5. Оценка удовлетворенности условиями оказания услуг

По критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» оценка проводилась по 3 показателям:

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

2) доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг);

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

Показатель 1 для анализа: доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы).

Параметр 1.1. – готовность получателей услуг рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым.

Таблица 20

Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым

№	Организация	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, переведенных в баллы)
1.	Общество с ограниченной ответственностью «Маленькая страна»	100
2.	Камчатская краевая организация общероссийской общественной организации «Всероссийское общество инвалидов»	93
3.	Петропавловск – Камчатское городское отделение общероссийской общественной организации «Российский Красный Крест»	80
4.	Камчатское региональное Отделение общероссийской общественной организации «Российский Красный Крест»	100

Показатель 2 для анализа: доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг.

Параметр 2.1. – удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например:

- наличием и понятностью навигации внутри организации социальной сферы;
- графиком работы организации социальной сферы (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и пр.).

Таблица 21

Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг

№	Организация	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)
1.	Общество с ограниченной ответственностью «Маленькая страна»	33
2.	Камчатская краевая организация общероссийской общественной организации «Всероссийское общество инвалидов»	100
3.	Петропавловск – Камчатское городское отделение общероссийской общественной организации «Российский Красный Крест»	40
4.	Камчатское региональное Отделение общероссийской общественной организации «Российский Красный Крест»	100

Показатель 3 для анализа: доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы.

Параметр 3.1. – удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы.

Таблица 22

Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы

№	Организация	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)
1.	Общество с ограниченной ответственностью «Маленькая страна»	100
2.	Камчатская краевая организация общероссийской общественной организации «Всероссийское общество инвалидов»	96
3.	Петропавловск – Камчатское городское отделение общероссийской общественной организации «Российский Красный Крест»	73
4.	Камчатское региональное Отделение общероссийской общественной организации «Российский Красный Крест»	100

В целом распределение организаций по сумме баллов по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» представлено в таблице 23.

Таблица 23

Сумма баллов по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (K5)

№	Организация	Сумма баллов (max-100)
1.	Общество с ограниченной ответственностью «Маленькая страна»	78
2.	Камчатская краевая организация общероссийской общественной организации «Всероссийское общество инвалидов»	96
3.	Петропавловск – Камчатское городское отделение общероссийской общественной организации «Российский Красный Крест»	64
4.	Камчатское региональное Отделение общероссийской общественной организации «Российский Красный Крест»	100

Сводное распределение баллов по 5 проанализированным в рамках независимой оценки критериям приведены в таблице 24.

Таблица 24

Оценка организаций социального обслуживания по критериям (в баллах)

Оценка организаций социального обслуживания по критериям (в баллах)					
№ п/п		1	2	3	4
	Название учреждения / оцениваемые показатели	Общество с ограниченной ответственностью «Маленькая страна»	Камчатская краевая организация общероссийской общественной организации «Всероссийское общество инвалидов»	Петропавловск – Камчатское городское отделение общероссийской общественной организации «Российский Красный Крест»	Камчатское региональное Отделение общероссийской общественной организации «Российский Красный Крест»
	I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социальной сферы				
		0	60	40	76
1.	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.	0	50	100	70
2.	Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование.	0	40	0	40

3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет"	0	80	100	100
II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг		50	73	71	95
1.	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества).	0	0	0	80
2.	Время ожидания предоставления	100	100	100	100
3.	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	0	92	85	100
III. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов		28	32	28	73
1.	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов: - оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами)	0	0	0	100
2.	Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0	0	0	20
3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	86	96	85	100
IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы		100	94	87	100
1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы	100	93	100	100
2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы	100	93	80	100
3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	100	96	80	100
V. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг		78	96	64	100

1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)	100	93	80	100
2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	33	100	40	100
3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	100	96	73	100
Итого баллов		51	71	58	89

4.6. Результаты независимой оценки качества оказания социальных услуг организациями социального обслуживания

Результаты проведенной независимой оценки качества оказания социальных услуг организациями социального обслуживания Камчатского края, в ходе которой оценивалось качество оказания услуг четырех организаций социального обслуживания Камчатского края, отражают среднюю удовлетворенность потребителей социальных услуг.

Общий (итоговый) балл, из возможных 100 баллов, для 2 организаций (Общество с ограниченной ответственностью «Маленькая страна» и Петропавловск – Камчатское городское отделение общероссийской общественной организации «Российский Красный Крест») составил от 51 до 58 баллов, у Камчатской краевой организации общероссийской общественной организации «Всероссийское общество инвалидов» и Камчатского регионального Отделения общероссийской общественной организации «Российский Красный Крест» – от 71 до 89 баллов.

Таблица 25

Общий (итоговый) балл по результатам независимой оценки качества оказания социальных услуг организациями социального обслуживания

№	Организация	Сумма баллов (max-100)
1.	Общество с ограниченной ответственностью «Маленькая страна»	51
2.	Камчатская краевая организация общероссийской общественной организации «Всероссийское общество инвалидов»	71
3.	Петропавловск – Камчатское городское отделение общероссийской общественной организации «Российский Красный Крест»	58
4.	Камчатское региональное Отделение общероссийской общественной организации «Российский Красный Крест»	89

Таким образом, потребители социальных услуг в целом удовлетворены открытостью и доступностью информации об организации социального обслуживания, комфортностью условий предоставления услуг, в том числе

временем ожидания предоставления услуг, доступностью услуг для инвалидов, доброжелательностью и вежливостью работников организаций социальной сферы, удовлетворены условиями оказания услуг в оцениваемых организациях.

По итогам проведенной независимой оценки сформирован рейтинг организаций (таблица 26).

Таблица 26

Рейтинги, полученные в процессе проведения независимой оценки.

№	Учреждение	Сумма баллов (max-100)
4.	Камчатское региональное Отделение общероссийской общественной организации «Российский Красный Крест»	89
2.	Камчатская краевая организация общероссийской общественной организации «Всероссийское общество инвалидов»	71
3.	Петропавловск – Камчатское городское отделение общероссийской общественной организации «Российский Красный Крест»	58
1.	Общество с ограниченной ответственностью «Маленькая страна»	51

5. Рекомендации для учреждений по улучшения качества оказания услуг

5.1. Общие рекомендации

1. Организовать работу по установке в помещениях организаций социального обслуживания видео, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения.

2. Привести в полное соответствие информацию о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет», согласно Приказу Министерства труда и социальной защиты российской федерации от 17 ноября 2014 года N 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)».

3. Разработать альтернативные версии официальных сайтов организаций социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению.

4. Проводить работу в плановом режиме по информационной открытости деятельности организаций, в том числе ведение официальных сайтов, обеспечение наполненности последних актуальной информацией.

5. В целях совершенствования работы по повышению уровня информационной открытости: провести инструктаж сотрудников, принимающих телефонные звонки в учреждениях, с целью предоставления гражданам наиболее полной информации по интересующим их вопросам, включая следующую информацию: Ф.И.О., должность, наименование организации, в которую позвонил гражданин; назначить ответственных сотрудников за работу с письмами и обращениями граждан и обучить их оперативному предоставлению ответов на запросы граждан в соответствии с действующим законодательством.

5.2. Выводы и рекомендации по каждому учреждению

1. Общество с ограниченной ответственностью «Маленькая страна»

1. Разработать официальный сайт организации социального обслуживания.
2. Разместить в помещении организации информационные стенды с соответствующей информацией о деятельности организации.
3. Обеспечить наличие и функционирование дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг.

2. Камчатская краевая организация общероссийской общественной организации «Всероссийское общество инвалидов»

1. Привести в соответствие согласно Приказу Министерства труда и социальной защиты российской федерации от 17 ноября 2014 года N 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)» официальный сайт организации.
2. Обеспечить наличие и функционирование дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг.

3. Петропавловск – Камчатское городское отделение общероссийской общественной организации «Российский Красный Крест»

1. Разработать официальный сайт организации социального обслуживания.
2. Обеспечить наличие и функционирование дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг.

4. Петропавловск – Камчатское городское отделение общероссийской общественной организации «Российский Красный Крест»

1. Обеспечить наличие и функционирование дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг.

2. Провести инструктаж сотрудников, принимающих телефонные звонки в учреждениях, с целью предоставления гражданам наиболее полной информации по интересующим их вопросам, включая следующую информацию: Ф.И.О., должность, наименование организации, в которую позвонил гражданин.



(Тюсаткина А.И.)