

Россия, 625000, г. Тюмень, ул. М.Сперанского, 37 кв.56 тел. 8 929 266 06 90 e-mail: [sociologos@bk.ru](mailto:sociologos@bk.ru)

ИНН/КПП 7203342002/720301001 р/с 40702810200020018429 в Филиале №6602 ВТБ 24 (ПАО) к/с 30101810965770000413 БИК 046577413

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор

Рупп С.В.

Результаты оказания услуг по сбору и обобщению информации в рамках проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Камчатского края в 2024 году

Тюмень, 2024 г.

**СОДЕРЖАНИЕ**

[ВВЕДЕНИЕ 3](#_Toc178803146)

[Результаты обобщения данных в разрезе показателей и критериев оценки 8](#_Toc178803147)

[Итоговые значения показателей независимой оценки 22](#_Toc178803148)

[Перечень выявленных недостатков по результатам независимой оценки 23](#_Toc178803149)

[**ЗАКЛЮЧЕНИЕ** 27](#_Toc178803150)

## ВВЕДЕНИЕ

В 2024 году была собрана и обобщена информация в рамках проведения независимой оценки качества организациями социального обслуживания Камчатского края в отношении 7 организаций социального обслуживания. Все работы выполнены в соответствии с:

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

Федеральным законом от 21.07.2014 № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»;

Постановлением Правительства РФ от 31.05.2018 № 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»;

Методикой 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 (утверждена приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н);

Единым порядком 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, утвержденным приказом Минтруда России от 31 мая 2018 г. № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

Приказом Минфина России от 22.07.2015 № 116н «О составе информации о результатах независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и порядок ее размещения»;

Федеральным законом от 28.12.2013 № [442-ФЗ](http://rulaws.ru/laws/Federalnyy-zakon-ot-28.12.2013-N-442-FZ/) «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».

Совокупность используемых методов при оказании услуг позволила получить информации по следующим направлениям:

1) открытость и доступность информации об организации;

2) комфортность условий предоставления услуг в организации;

3) доброжелательность, вежливость работников организаций;

4) удовлетворенность получателей качеством условий оказания услуг;

5) доступность услуг для инвалидов.

В качестве методов сбора информации для дальнейшей оценки выступали:

* Опрос получателей услуг;
* Контент анализ официальных сайтов;
* Изучение условий оказания услуг в организациях.

Опрос получателей услуг проходил в соответствии с объем выборочной совокупности и составил 40% от числа получателей услуг за предыдущий календарный период, но не более 600 человек для каждой организации. Опрос получателей услуг проходил в электронной форме при помощи специализированного сервиса для проведения исследования общественного мнения «Тестограф».

Изучение условий оказания услуг в организациях проходило в дистанционном режиме в 3-х организациях социального обслуживания:

- КГАУ СЗ «Камчатский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»;

- КГАСУ СЗ «Мильковский дом-интернат малой вместимости для престарелых и инвалидов»;

- КГАСУ СЗ «Тигильский дом-интернат психоневрологического типа».

Руководитель заполнял бланк осмотра и предоставлял видео подтверждение информации. В 4 организации социального обслуживания были совершены личные выходы представителей общественного совета и организации оператора независимой оценки. Во время визита представитель оператора заполнял бланк осмотра и осуществлял фото-фиксацию наличия/отсутствия показателей НОК.

Организации, в которые были совершены очные выезды экспертных групп:

- КГАУ СЗ «Комплексный центр социального обслуживания населения Вилючинского городского округа» - дата визита 6 августа 2024 года;

- КГАУ СЗ «Камчатский центр социальной помощи семье и детям «Семья» - дата визита 26 августа 2024 года;

- КГАПУ СЗ «Камчатский центр социальной реабилитации граждан» - дата визита 26 августа 26 августа 2024 года;

- КГАУ СЗ «Многопрофильный центр реабилитации» - дата визита 26 августа.

Состав экспертных групп:

1. Ильина Елена Ивановна;
2. Каменева Нина Михайловна;
3. Осипчук Виктор Гавриловчи;
4. Названова Александра Сергеевна.

Результаты сбора первичной информации обработаны с помощью специализированного программного обеспечения IBM SPSS Statistics 21 ver. (Совместим с MS Office Excel).

На основании полученных данных по всем методам, применяемым в исследовании, рассчитаны все необходимые значения показателей независимой оценки и составлен итоговый рейтинг организаций.

Объем выборочной совокупности, согласно методическим рекомендациям должен составлять 40% от числа получателей услуг, но не более 600 человек.

Таблица 1. Объем выборочной совокупности

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п.п. | Организация | Численность получателей услуг организации | Количество опрошеных на сервисе оператора респондентов | Опрошено на bus.gov.ru | Количество опрошеных всего | **Доля респондентов** |
| 1 | КГАУ СЗ «Камчатский центр социальной помощи семье и детям «Семья» | 4200 | 600 | 3 | 603 | **14,4** |
| 2 | КГАУ СЗ «Камчатский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 260 | 121 | 18 | 139 | **53,5** |
| 3 | КГАУ СЗ «Многопрофильный центр реабилитации» | 600 | 253 | 6 | 259 | **43,2** |
| 4 | КГАПУ СЗ «Камчатский центр социальной реабилитации граждан» | 19 | 18 | 1 | 19 | **100,0** |
| 5 | КГАСУ СЗ «Мильковский дом-интернат малой вместимости для престарелых и инвалидов» | 15 | 6 | 2 | 8 | **53,3** |
| 6 | КГАСУ СЗ «Тигильский дом-интернат психоневрологического типа» | 48 | 20 | 0 | 20 | **41,7** |
| 7 | КГАУ СЗ Комплексный центр социального обслуживания населения Вилючинского городского округа» | 951 | 491 | 1 | 492 | **51,7** |

В исследовании приняли участие 1540 человек из 7 организаций социального обслуживания, из них 31 чел. прошли опрос на сайте bus.gov.ru.

Анкетирование проходили получатели услуг и их законные представители, проживающие на территории Камчатского края.

Из 1509 чел. на вопросы анкеты ответили мужчины (462 человек/30,6%) и женщины (1047 человек/69,4%) в возрасте от 14 до 99 лет.

Четверть опрошенных (399 человек/26,4%) указали наличие инвалидности у себя или того, чьим представителем они являются. Таким образом, количество инвалидов 1 группы составило 112 человек (28,9%), 2 группы – 153 человека (39,4%), а 3 группы – 134 человека (34,5%). В сумме 102,8%

У всех респондентов была возможность ответить на вопрос: «Какие источники информации об организациях социального обслуживания Камчатского края и предоставляемых социальных услугах, на Ваш взгляд, наиболее доступны для населения?», далее рассмотрим наиболее популярные ответы.

Наиболее частый ответ: социальные сети назвали – 403 человека, сайты – 367 человек, средства массовой информации (СМИ) – 257 человек, брошюру – 174 человека , листовки – 160 человек, телевидение – 93 человека. Кроме этого, респонденты называли: мессенджеры, «сарафанное радио», радио, газеты т.д.

Также респонденты ответили на вопрос: «Каким образом, на Ваш взгляд, необходимо дополнительно информировать жителей края об организациях социального обслуживания Камчатского края и предоставляемых социальных услугах?», далее рассмотрим наиболее популярные ответы.

Чаще всего респонденты называли: средства массовой информации (СМИ) назвали – 156 человек, телевидение – 43 человека, социальные сети – 49 человек, листовки – 18 человек, брошюры – 17 человек, сайты – 15 человек.

## Результаты обобщения данных в разрезе показателей и критериев оценки

1. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социальной сферы.

*1.1 Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах.*

По данному критерию оценивается информативность стендов и официальных сайтов учреждений. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 2.

Таблица 2. Баллы по критерию 1.1

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п.п. | Организация | Количество информационных объектов на сайте (20) | Информативность сайта | Количество информационных объектов на стенде (15) | Информативность стенда | Итоговый балл |
| 1 | КГАУ СЗ «Камчатский центр социальной помощи семье и детям «Семья» | 20 | 100 | 15 | 100 | 100 |
| 2 | КГАУ СЗ «Камчатский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 20 | 100 | 15 | 100 | 100 |
| 3 | КГАУ СЗ «Многопрофильный центр реабилитации» | 20 | 100 | 15 | 100 | 100 |
| 4 | КГАПУ СЗ «Камчатский центр социальной реабилитации граждан» | 20 | 100 | 15 | 100 | 100 |
| 5 | КГАСУ СЗ «Мильковский дом-интернат малой вместимости для престарелых и инвалидов» | 20 | 100 | 15 | 100 | 100 |
| 6 | КГАСУ СЗ «Тигильский дом-интернат психоневрологического типа» | 20 | 100 | 15 | 100 | 100 |
| 7 | КГАУ СЗ Комплексный центр социального обслуживания населения Вилючинского городского округа» | 20 | 100 | 15 | 100 | 100 |

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

В соответствии с Единым порядком расчета за информацию и функционирование каждого из пяти (5) дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателем услуг учреждению присваивается 30 баллов. При наличии информации и функционировании более трех (3) способов учреждению присваивается 100 баллов. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 3.

Таблица 3. Баллы по критерию 1.2

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п.п. | Организация | Телефон | Электронная почта | Электронные сервисы\*\* | «ЧЗВ» \*\*\* | Анкета или ссылка на нее\*\*\* | Итоговый балл |
| 1 | КГАУ СЗ «Камчатский центр социальной помощи семье и детям «Семья» | + | + | + | + | + | 100 |
| 2 | КГАУ СЗ «Камчатский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | + | + | + | + | + | 100 |
| 3 | КГАУ СЗ «Многопрофильный центр реабилитации» | + | + | + | + | + | 100 |
| 4 | КГАПУ СЗ «Камчатский центр социальной реабилитации граждан» | + | + | + | + | + | 100 |
| 5 | КГАСУ СЗ «Мильковский дом-интернат малой вместимости для престарелых и инвалидов» | + | + | + | + | + | 100 |
| 6 | КГАСУ СЗ «Тигильский дом-интернат психоневрологического типа» | + | + | + | + | + | 100 |
| 7 | КГАУ СЗ «Комплексный центр социального обслуживания населения Вилючинского городского округа» | + | + | + | + | + | 100 |

\*Форма для подачи электронного обращения или получения консультации

\*\*Часто задаваемые вопросы

\*\*\*Обеспечение технической возможности выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг

*1.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы.*

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов**. Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 4.

Таблица 4. Баллы по критерию 1.3

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п.п. | Организация | Количество оценивших стенд | Кол-во удовлетворенных | Баллы по стенду | Количество оценивших сайт | Кол-во удовлетворенных | Баллы по сайту | Итоговый балл |
| 1 | КГАУ СЗ «Камчатский центр социальной помощи семье и детям «Семья» | 550 | 550 | 100 | 490 | 484 | 98,8 | 99,4 |
| 2 | КГАУ СЗ «Камчатский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 136 | 136 | 100 | 129 | 128 | 99,2 | 99,6 |
| 3 | КГАУ СЗ «Многопрофильный центр реабилитации» | 239 | 238 | 99,6 | 227 | 227 | 100 | 99,8 |
| 4 | КГАПУ СЗ «Камчатский центр социальной реабилитации граждан» | 19 | 19 | 100 | 16 | 16 | 100 | 100 |
| 5 | КГАСУ СЗ «Мильковский дом-интернат малой вместимости для престарелых и инвалидов» | 8 | 8 | 100 | 7 | 7 | 100 | 100 |
| 6 | КГАСУ СЗ «Тигильский дом-интернат психоневрологического типа» | 18 | 18 | 100 | 6 | 6 | 100 | 100 |
| 7 | КГАУ СЗ «Комплексный центр социального обслуживания населения Вилючинского городского округа» | 389 | 389 | 100 | 323 | 323 | 100 | 100 |

1. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг.

*2.1 Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг.*

В соответствии с Единым порядком расчета за наличие каждого из условий комфортности организации присваивается 20 баллов. При наличии пяти (5) и более условий организации присваивается 100 баллов. **Максимальное значение баллов по данному критерию – 100 баллов**. Итоговые баллы представлены в Таблице 5.

Таблица 5. Баллы по критерию 2.1

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п.п. | Организация | Наличие комфортной зоны отдыха | Наличие и понятность навигации внутри организации | Наличие и доступность питьевой воды | Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений | Санитарное состояние помещений организации | Транспортная доступность | Доступность записи | Итоговый балл |
| 1 | КГАУ СЗ «Камчатский центр социальной помощи семье и детям «Семья» | + | + | + | + | + | + | + | 100 |
| 2 | КГАУ СЗ «Камчатский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | + | + | + | + | + | + | + | 100 |
| 3 | КГАУ СЗ «Многопрофильный центр реабилитации» | + | + | + | + | + | + | + | 100 |
| 4 | КГАПУ СЗ «Камчатский центр социальной реабилитации граждан» | + | + | + | + | + | + | + | 100 |
| 5 | КГАСУ СЗ «Мильковский дом-интернат малой вместимости для престарелых и инвалидов» | + | + | + | + | + | - | + | 100 |
| 6 | КГАСУ СЗ «Тигильский дом-интернат психоневрологического типа» | + | + | + | + | + | + | + | 100 |
| 7 | КГАУ СЗ «Комплексный центр социального обслуживания населения Вилючинского городского округа» | + | + | + | + | + | + | + | 100 |

*2.2 Время ожидания предоставления услуги.*

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов**. Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 6.

Таблица 6. Баллы по критерию 2.2

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п.п. | Организация | Своевременность | Количество удовлетворенных | Итоговый балл |
| 1 | КГАУ СЗ «Камчатский центр социальной помощи семье и детям «Семья» | 603 | 597 | 99,0 |
| 2 | КГАУ СЗ «Камчатский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 139 | 138 | 99,3 |
| 3 | КГАУ СЗ «Многопрофильный центр реабилитации» | 259 | 259 | 100 |
| 4 | КГАПУ СЗ «Камчатский центр социальной реабилитации граждан» | 19 | 19 | 100 |
| 5 | КГАСУ СЗ «Мильковский дом-интернат малой вместимости для престарелых и инвалидов» | 8 | 8 | 100 |
| 6 | КГАСУ СЗ «Тигильский дом-интернат психоневрологического типа» | 20 | 20 | 100 |
| 7 | КГАУ СЗ «Комплексный центр социального обслуживания населения Вилючинского городского округа» | 492 | 491 | 99,8 |

*2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией.*

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов**. Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 7.

Таблица 7. Баллы по критерию 2.3

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п.п. | Организация | Количество ответивших | Количество удовлетворенных | **Итоговый балл** |
| 1 | КГАУ СЗ «Камчатский центр социальной помощи семье и детям «Семья» | 603 | 591 | 98,0 |
| 2 | КГАУ СЗ «Камчатский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 139 | 139 | 100 |
| 3 | КГАУ СЗ «Многопрофильный центр реабилитации» | 259 | 256 | 98,8 |
| 4 | КГАПУ СЗ «Камчатский центр социальной реабилитации граждан» | 19 | 19 | 100 |
| 5 | КГАСУ СЗ «Мильковский дом-интернат малой вместимости для престарелых и инвалидов» | 8 | 8 | 100 |
| 6 | КГАСУ СЗ «Тигильский дом-интернат психоневрологического типа» | 20 | 20 | 100 |
| 7 | КГАУ СЗ «Комплексный центр социального обслуживания населения Вилючинского городского округа» | 492 | 492 | 100 |

3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов.

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

В соответствии с Единым порядком расчета за наличие каждого из условий доступности организации присваивается 20 баллов. При наличии пяти (5) условий организации присваивается 100 баллов. **Максимальное значение баллов по данному критерию – 100 баллов**. Итоговые баллы представлены в Таблице 8.

Таблица 8. Баллы по критерию 3.1

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п.п. | Организация | Оборудование входных групп пандусами | Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов | Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов | Наличие сменных кресел-колясок | Наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения | Итоговый балл |
| 1 | КГАУ СЗ «Камчатский центр социальной помощи семье и детям «Семья» | + | + | + | + | + | 100 |
| 2 | КГАУ СЗ «Камчатский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | + | + | + | + | + | 100 |
| 3 | КГАУ СЗ «Многопрофильный центр реабилитации» | + | + | + | + | + | 100 |
| 4 | КГАПУ СЗ «Камчатский центр социальной реабилитации граждан» | + | + | + | + | + | 100 |
| 5 | КГАСУ СЗ «Мильковский дом-интернат малой вместимости для престарелых и инвалидов» | + | - | + | + | + | 80 |
| 6 | КГАСУ СЗ «Тигильский дом-интернат психоневрологического типа» | + | + | + | + | + | 100 |
| 7 | КГАУ СЗ «Комплексный центр социального обслуживания населения Вилючинского городского округа» | + | - | + | + | + | 80 |

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

В соответствии с Единым порядком расчета за наличие каждого из условий доступности организации присваивается 20 баллов. При наличии пяти (5) и более условий организации присваивается 100 баллов. **Максимальное значение баллов по данному критерию – 100 баллов**. Итоговые баллы представлены в Таблице 9.

Таблица 9. Баллы по критерию 3.2

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п.п. | Организация | 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 сайта организации для инвалидов по зрению | Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение по сопровождению инвалидов в организации | Наличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому | Итоговый балл |
| 1 | КГАУ СЗ «Камчатский центр социальной помощи семье и детям «Семья» | + | + | \* | + | + | + | 100 |
| 2 | КГАУ СЗ «Камчатский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | + | + | + | + | + | + | 100 |
| 3 | КГАУ СЗ «Многопрофильный центр реабилитации» | + | + | + | + | + | + | 100 |
| 4 | КГАПУ СЗ «Камчатский центр социальной реабилитации граждан» | + | + | + | + | + | + | 100 |
| 5 | КГАСУ СЗ «Мильковский дом-интернат малой вместимости для престарелых и инвалидов» | - | - | - | + | + | + | 60 |
| 6 | КГАСУ СЗ «Тигильский дом-интернат психоневрологического типа» | + | + | - | + | + | + | 100 |
| 7 | КГАУ СЗ «Комплексный центр социального обслуживания населения Вилючинского городского округа» | + | + | - | + | + | + | 100 |

*3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов.*

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов**. Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 10.

Таблица 10. Баллы по критерию 3.3

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п.п. | Организация | Количество ответивших | Количество удовлетворенных | **Итоговый балл** |
| 1 | КГАУ СЗ «Камчатский центр социальной помощи семье и детям «Семья» | 139 | 138 | 99,3 |
| 2 | КГАУ СЗ «Камчатский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 51 | 36 | 70,6 |
| 3 | КГАУ СЗ «Многопрофильный центр реабилитации» | 102 | 96 | 94,1 |
| 4 | КГАПУ СЗ «Камчатский центр социальной реабилитации граждан» | 2 | 2 | 100 |
| 5 | КГАСУ СЗ «Мильковский дом-интернат малой вместимости для престарелых и инвалидов» | 5 | 4 | 80 |
| 6 | КГАСУ СЗ «Тигильский дом-интернат психоневрологического типа» | 20 | 20 | 100 |
| 7 | КГАУ СЗ «Комплексный центр социального обслуживания населения Вилючинского городского округа» | 155 | 154 | 99,4 |

4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы.

*4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы.*

В соответствии с единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов**. Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 11.

Таблица 11. Баллы по критерию 4.1

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п.п. | Организация | Количество ответивших | Количество удовлетворенных | **Итоговый балл** |
| 1 | КГАУ СЗ «Камчатский центр социальной помощи семье и детям «Семья» | 603 | 600 | 99,5 |
| 2 | КГАУ СЗ «Камчатский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 139 | 139 | 100 |
| 3 | КГАУ СЗ «Многопрофильный центр реабилитации» | 259 | 259 | 100 |
| 4 | КГАПУ СЗ «Камчатский центр социальной реабилитации граждан» | 19 | 19 | 100 |
| 5 | КГАСУ СЗ «Мильковский дом-интернат малой вместимости для престарелых и инвалидов» | 8 | 8 | 100 |
| 6 | КГАСУ СЗ «Тигильский дом-интернат психоневрологического типа» | 20 | 20 | 100 |
| 7 | КГАУ СЗ «Комплексный центр социального обслуживания населения Вилючинского городского округа» | 492 | 492 | 100 |

*4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы.*

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов**. Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 12.

Таблица 12. Баллы по критерию 4.2

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п.п. | Организация | Количество ответивших | Количество удовлетворенных | **Итоговый балл** |
| 1 | КГАУ СЗ «Камчатский центр социальной помощи семье и детям «Семья» | 603 | 597 | 99,0 |
| 2 | КГАУ СЗ «Камчатский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 139 | 139 | 100 |
| 3 | КГАУ СЗ «Многопрофильный центр реабилитации» | 259 | 259 | 100 |
| 4 | КГАПУ СЗ «Камчатский центр социальной реабилитации граждан» | 19 | 19 | 100 |
| 5 | КГАСУ СЗ «Мильковский дом-интернат малой вместимости для престарелых и инвалидов» | 8 | 8 | 100 |
| 6 | КГАСУ СЗ «Тигильский дом-интернат психоневрологического типа» | 20 | 20 | 100 |
| 7 | КГАУ СЗ «Комплексный центр социального обслуживания населения Вилючинского городского округа» | 492 | 492 | 100 |

*4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия.*

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов**. Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 13.

Таблица 13. Баллы по критерию 4.3

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п.п. | Организация | Количество ответивших | Количество удовлетворенных | **Итоговый балл** |
| 1 | КГАУ СЗ «Камчатский центр социальной помощи семье и детям «Семья» | 507 | 507 | 100 |
| 2 | КГАУ СЗ «Камчатский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 133 | 131 | 98,5 |
| 3 | КГАУ СЗ «Многопрофильный центр реабилитации» | 239 | 239 | 100 |
| 4 | КГАПУ СЗ «Камчатский центр социальной реабилитации граждан» | 19 | 19 | 100 |
| 5 | КГАСУ СЗ «Мильковский дом-интернат малой вместимости для престарелых и инвалидов» | 7 | 6 | 85,7 |
| 6 | КГАСУ СЗ «Тигильский дом-интернат психоневрологического типа» | 6 | 6 | 100 |
| 7 | КГАУ СЗ «Комплексный центр социального обслуживания населения Вилючинского городского округа» | 425 | 425 | 100 |

5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг.

*5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым.*

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов**. Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 14.

Таблица 14. Баллы по критерию 5.1

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п.п. | Организация | Количество ответивших | Количество удовлетворенных | **Итоговый балл** |
| 1 | КГАУ СЗ «Камчатский центр социальной помощи семье и детям «Семья» | 603 | 600 | 99,5 |
| 2 | КГАУ СЗ «Камчатский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 139 | 139 | 100 |
| 3 | КГАУ СЗ «Многопрофильный центр реабилитации» | 259 | 259 | 100 |
| 4 | КГАПУ СЗ «Камчатский центр социальной реабилитации граждан» | 19 | 19 | 100 |
| 5 | КГАСУ СЗ «Мильковский дом-интернат малой вместимости для престарелых и инвалидов» | 8 | 8 | 100 |
| 6 | КГАСУ СЗ «Тигильский дом-интернат психоневрологического типа» | 20 | 20 | 100 |
| 7 | КГАУ СЗ «Комплексный центр социального обслуживания населения Вилючинского городского округа» | 492 | 492 | 100 |

*5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг.*

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов**. Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 15.

Таблица 15. Баллы по критерию 5.2

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п.п. | Организация | Количество ответивших | Количество удовлетворенных | **Итоговый балл** |
| 1 | КГАУ СЗ «Камчатский центр социальной помощи семье и детям «Семья» | 603 | 594 | 98,5 |
| 2 | КГАУ СЗ «Камчатский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 139 | 139 | 100 |
| 3 | КГАУ СЗ «Многопрофильный центр реабилитации» | 259 | 259 | 100 |
| 4 | КГАПУ СЗ «Камчатский центр социальной реабилитации граждан» | 19 | 19 | 100 |
| 5 | КГАСУ СЗ «Мильковский дом-интернат малой вместимости для престарелых и инвалидов» | 8 | 8 | 100 |
| 6 | КГАСУ СЗ «Тигильский дом-интернат психоневрологического типа» | 20 | 20 | 100 |
| 7 | КГАУ СЗ «Комплексный центр социального обслуживания населения Вилючинского городского округа» | 492 | 492 | 100 |

*5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы.*

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов**. Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 16.

Таблица 16. Баллы по критерию 5.3

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п.п. | Организация | Количество ответивших | Количество удовлетворенных | **Итоговый балл** |
| 1 | КГАУ СЗ «Камчатский центр социальной помощи семье и детям «Семья» | 603 | 600 | 99,5 |
| 2 | КГАУ СЗ «Камчатский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 139 | 137 | 98,6 |
| 3 | КГАУ СЗ «Многопрофильный центр реабилитации» | 259 | 259 | 100 |
| 4 | КГАПУ СЗ «Камчатский центр социальной реабилитации граждан» | 19 | 19 | 100 |
| 5 | КГАСУ СЗ «Мильковский дом-интернат малой вместимости для престарелых и инвалидов» | 8 | 8 | 100 |
| 6 | КГАСУ СЗ «Тигильский дом-интернат психоневрологического типа» | 20 | 20 | 100 |
| 7 | КГАУ СЗ «Комплексный центр социального обслуживания населения Вилючинского городского округа» | 492 | 491 | 99,8 |

## Итоговые значения показателей независимой оценки

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Наименование организации | Итоговый балл по учреждению | Показатели характеризующие открытость и доступность информации об организации | | | Итого по критерию 1 | Показатели характеризующие комфортность условий оказания услуг | | | Итого по критерию 2 | Показатели характеризующие доступность услуг для инвалидов | | | Итого по критерию 3 | Показатели характеризующие доброжелательность и вежливость работников организации | | | Итого по критерию 4 | Показатели характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг | | | Итого по критерию 5 |
| 0,3 | 0,3 | 0,4 | 0,3 | 0,4 | 0,3 | 0,3 | 0,4 | 0,3 | 0,4 | 0,4 | 0,2 | 0,3 | 0,2 | 0,5 |
| 1.1. | 1.2. | 1.3. | 2.1. | 2.2. | 2.3. | 3.1. | 3.2. | 3.3. | 4.1. | 4.2. | 4.3. | 5.1. | 5.2. | 5.3. |
| 1 | КГАУ СЗ «Камчатский центр социальной помощи семье и детям «Семья» | 99,5 | 100 | 100 | 99,4 | 99,8 | 100 | 99 | 98 | 99,0 | 100 | 100 | 99,3 | 99,8 | 99,5 | 99 | 100 | 99,4 | 99,5 | 98,5 | 99,5 | 99,3 |
| 2 | КГАУ СЗ «Камчатский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 97,9 | 100 | 100 | 99,6 | 99,8 | 100 | 99,3 | 100 | 99,7 | 100 | 100 | 70,6 | 91,2 | 100 | 100 | 98,5 | 99,7 | 100 | 100 | 98,6 | 99,3 |
| 3 | КГАУ СЗ «Многопрофильный центр реабилитации» | 99,6 | 100 | 100 | 99,8 | 99,9 | 100 | 100 | 98,8 | 99,7 | 100 | 100 | 94,1 | 98,2 | 100 | 100 | 100 | 100,0 | 100 | 100 | 100 | 100,0 |
| 4 | КГАПУ СЗ «Камчатский центр социальной реабилитации граждан» | 100,0 | 100 | 100 | 100 | 100,0 | 100 | 100 | 100 | 100,0 | 100 | 100 | 100 | 100,0 | 100 | 100 | 100 | 100,0 | 100 | 100 | 100 | 100,0 |
| 5 | КГАСУ СЗ «Мильковский дом-интернат малой вместимости для престарелых и инвалидов» | 93,8 | 100 | 100 | 100 | 100,0 | 100 | 100 | 100 | 100,0 | 80 | 60 | 80 | 72,0 | 100 | 100 | 85,7 | 97,1 | 100 | 100 | 100 | 100,0 |
| 6 | КГАСУ СЗ «Тигильский дом-интернат психоневрологического типа» | 100,0 | 100 | 100 | 100 | 100,0 | 100 | 100 | 100 | 100,0 | 100 | 100 | 100 | 100,0 | 100 | 100 | 100 | 100,0 | 100 | 100 | 100 | 100,0 |
| 7 | КГАУ СЗ «Комплексный центр социального обслуживания населения Вилючинского городского округа» | 98,7 | 100 | 100 | 100 | 100,0 | 100 | 99,8 | 100 | 99,9 | 80 | 100 | 99,4 | 93,8 | 100 | 100 | 100 | 100,0 | 100 | 100 | 99,8 | 99,9 |

## Перечень выявленных недостатков по результатам независимой оценки

В рамках проведения независимой оценки в соответствии с утвержденным перечнем показателей у учреждений выявлен ряд недостатков, а именно:

1. Недостатки, выявленные по результатам обследования условий услуг для инвалидов, т.е. отсутствует оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, не обеспечены в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п.п. | Организация | Замечания |
| 1 | КГАУ СЗ «Камчатский центр социальной помощи семье и детям «Семья» | В организации отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). |
| 2 | КГАУ СЗ «Камчатский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | - |
| 3 | КГАУ СЗ «Многопрофильный центр реабилитации» | - |
| 4 | КГАПУ СЗ «Камчатский центр социальной реабилитации граждан» | - |
| 5 | КГАСУ СЗ «Мильковский дом-интернат малой вместимости для престарелых и инвалидов» | В организации отсутствует: выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов; 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). |
| 6 | КГАСУ СЗ «Тигильский дом-интернат психоневрологического типа» | В организации отсутствует: возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). |
| 7 | КГАУ СЗ «Комплексный центр социального обслуживания населения Вилючинского городского округа» | В организации отсутствует: выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). |

**Ранжированный итоговый рейтинг**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п.п. | Наименование организации | Итоговый балл по НОК |
| 1 | КГАПУ СЗ «Камчатский центр социальной реабилитации граждан» | 100 |
| КГАСУ СЗ «Тигильский дом-интернат психоневрологического типа» | 100 |
| 2 | КГАУ СЗ «Многопрофильный центр реабилитации» | 99,6 |
| 3 | КГАУ СЗ «Камчатский центр социальной помощи семье и детям «Семья» | 99,5 |
| 4 | КГАУ СЗ «Комплексный центр социального обслуживания населения Вилючинского городского округа» | 98,7 |
| 5 | КГАУ СЗ «Камчатский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 97,9 |
| 6 | КГАСУ СЗ «Мильковский дом-интернат малой вместимости для престарелых и инвалидов» | 93,8 |

**Ранжированный итоговый рейтинг по критерию:**

**«**Открытость и доступность информации об организации»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п.п. | Наименование организации | Итоговый балл по показателю 1 |
| 1 | КГАПУ СЗ «Камчатский центр социальной реабилитации граждан» | 100 |
| КГАСУ СЗ «Мильковский дом-интернат малой вместимости для престарелых и инвалидов» | 100 |
| КГАСУ СЗ «Тигильский дом-интернат психоневрологического типа» | 100 |
| КГАУ СЗ Комплексный центр социального обслуживания населения Вилючинского городского округа» | 100 |
| 2 | КГАУ СЗ «Многопрофильный центр реабилитации» | 99,9 |
| 3 | КГАУ СЗ «Камчатский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 99,8 |
| КГАУ СЗ «Камчатский центр социальной помощи семье и детям «Семья» | 99,8 |

**Ранжированный итоговый рейтинг по критерию:**

**«**Комфортность условий предоставления услуг»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п.п. | Наименование организации | Итоговый балл по показателю 2 |
| 1 | КГАПУ СЗ «Камчатский центр социальной реабилитации граждан» | 100 |
| КГАСУ СЗ «Мильковский дом-интернат малой вместимости для престарелых и инвалидов» | 100 |
| КГАСУ СЗ «Тигильский дом-интернат психоневрологического типа» | 100 |
| 2 | КГАУ СЗ Комплексный центр социального обслуживания населения Вилючинского городского округа» | 99,9 |
| 3 | КГАУ СЗ «Камчатский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 99,7 |
| КГАУ СЗ «Многопрофильный центр реабилитации» | 99,7 |
| 4 | КГАУ СЗ «Камчатский центр социальной помощи семье и детям «Семья» | 99,0 |

**Ранжированный итоговый рейтинг по критерию:**

**«**Доступность услуг для инвалидов»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п.п. | Наименование организации | Итоговый балл по показателю 3 |
| 1 | КГАПУ СЗ «Камчатский центр социальной реабилитации граждан» | 100 |
| КГАСУ СЗ «Тигильский дом-интернат психоневрологического типа» | 100 |
| 2 | КГАУ СЗ «Камчатский центр социальной помощи семье и детям «Семья» | 99,8 |
| 3 | КГАУ СЗ «Многопрофильный центр реабилитации» | 98,2 |
| 4 | КГАУ СЗ Комплексный центр социального обслуживания населения Вилючинского городского округа» | 93,8 |
| 5 | КГАУ СЗ «Камчатский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 91,2 |
| 6 | КГАСУ СЗ «Мильковский дом-интернат малой вместимости для престарелых и инвалидов» | 72,0 |

**Ранжированный итоговый рейтинг по критерию: «**Доброжелательность, вежливость работников учреждения»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п.п. | Наименование организации | Итоговый балл по показателю 4 |
| 1 | КГАУ СЗ «Многопрофильный центр реабилитации» | 100 |
| КГАПУ СЗ «Камчатский центр социальной реабилитации граждан» | 100 |
| КГАСУ СЗ «Тигильский дом-интернат психоневрологического типа» | 100 |
| КГАУ СЗ Комплексный центр социального обслуживания населения Вилючинского городского округа» | 100 |
| 2 | КГАУ СЗ «Камчатский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 99,7 |
| 3 | КГАУ СЗ «Камчатский центр социальной помощи семье и детям «Семья» | 99,4 |
| 4 | КГАСУ СЗ «Мильковский дом-интернат малой вместимости для престарелых и инвалидов» | 97,1 |

**Ранжированный итоговый рейтинг по критерию: «**Удовлетворенность условиями оказания услуг»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п.п. | Наименование организации | Итоговый балл по показателю 5 |
| 1 | КГАУ СЗ «Многопрофильный центр реабилитации» | 100 |
| КГАПУ СЗ «Камчатский центр социальной реабилитации граждан» | 100 |
| КГАСУ СЗ «Мильковский дом-интернат малой вместимости для престарелых и инвалидов» | 100 |
| КГАСУ СЗ «Тигильский дом-интернат психоневрологического типа» | 100 |
| 2 | КГАУ СЗ Комплексный центр социального обслуживания населения Вилючинского городского округа» | 99,9 |
| 3 | КГАУ СЗ «Камчатский центр социальной помощи семье и детям «Семья» | 99,3 |
| КГАУ СЗ «Камчатский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 99,3 |

# **ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

По результатам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания Камчатского края, **итоговый балл отрасли составил 98,5 баллов.**

На основании полученных данных, для практической реализации предлагаются следующие рекомендации:

1) Для повышения показателей доступности услуг для инвалидов необходимо оценить возможность (в т. ч. техническую), а также необходимость устранения выявленных недостатков оборудованности организаций, с учетом наличия определенных категорий получателей услуг с ограниченными возможностями.

2) Для повышения показателей удовлетворенности получателей услуг различными показателями работы учреждений рекомендуется рассмотреть рекомендации/недостатки/пожелания, отмеченные самими получателями услуг в ходе опроса (приложение 1 к отчету).

Презентация результатов сбора и обобщения информации для проведения независимой экспертизы и демонстрации результатов оказания услуг приведена представлена в приложении 2 к отчету.